معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

قسم البحوث الإنسانية والإدارية

دراسة بناء مقياس لتقويم خدمات الحج بصالة الحجاج في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة : موسم حج ١٤٢١هـ

الباحثون

د. سالم بن أحمد سحاب | د. سامي بن ياسين برهمين
د. سهل بن فضل البار | د. طه بن عبد القادر عمارة

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين

وصلى الله على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

شكر وتقدير

يتقدم الباحثون بخالص الشكر لمعالي مدير جامعة أم القرى على إتاحة الفرصة لهم لإعداد هذه الدراسة في عامها الثاني كما يتقدمون بوافر شكرهم لسعادة الدكتور/ أسامة بن فضل البار عميد معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج على المساندة والعون الذي زودهم به وكان له أكبر الأثر في إنجاز البحث . ويتقدمون بشكرهم كذلك لإدارة مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة بأقسامها المختلفة على ما قدمته لهم من تسهيلات أثناء إجراء هذه الدراسة ممثلة في استخراج تصاريح دخول الباحثين الى صالة الحجاج بالمطار وإجراء المقابلات مع الجهات العاملة فيها وتصوير المرافق والخدمات المقدمة لضيوف الرحمن . كما يتقدم الباحثون بالشكر إلى جميع الجهات العاملة في المطار خاصة شرطة المطار ووزارة الحج ومكاتب مؤسسات الطوافة ومكتب الوكلاء الموحد والنقابة العامة للسيارات، وكل من قدم جهداً في سبيل إخراج هذه الدراسة .

الباحثون

الفهرس

الموضوع	الصفحة

المقـــدمة

في حياتنا المعاصرة ، لا يكاد يخلو قاموس الخدمات والمنتجات من معايير واضحة لجودة الخدمة أو المنتج. فما منا من أحد مثلاً لم يسمع بتصنيف الفنادق إلى فئات تبدأ بالنجمة الواحدة وتنتهي بالنجوم الخمسة بناءً على معايير عديدة منها : المبنى والنظافة والمرافق والخدمات الأخرى وجودة المطاعم التي بالفندق وغيرها من المزايا. ولذا فبناء مقياس يوضح مدى جودة أي مرفق أو خدمة أو منتج عملية طويلة معقدة تتشابك في رسمها عوامل عديدة كما توجد ظروف عديدة يفرضها الواقع وتحتمها الحقائق .

والحـــج – الشعيرة الكبرى – التي يتلهف لأدائها ملايين المسلمين كل عام، ليفوز بها نسبة منهم تحلهم المملكة العربية السعودية محل الضيف الكريم العزيز. كيف لا وهو الضيف القادم لرحاب البيت الحرام قاصداً وجه مولاه عز وجل مؤدياً لفريضة العمر وملبياً نداء الخليل عليه السلام .

والحقيقـــة التي لا خلاف عليها أن المملكة ممثلة في حكومتها الرشيدة لا تألوجهداً في تطوير الخدمـــات التي تقدمها لضيوف بيت الله سواءً تلك المقدمة من خلال المرافق أو من خلال العاملين في تلك المرافق.

ولعل من أهم هذه المرافق مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة الذي يستقبل النسبة الغالبة من حجـــاج بيت الله الحرام عبر الصالة المخصصة لهم أثناء موسم الحج. ومن ثم فهو البوابة التي يعبر من خلالها الحجاج إلى مكة المكرمة والمشاعر المقدسة.

ومـــن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة التي تُعنى ببناء المقياس المناسب لتقويم أداء الخدمات المقدمة لحجـــاج بيـــت الله الحرام من حيث المرافق التي توفرها الحكومة لهم، ومن حيث كفاءة العاملين بهذه المـــرافق، ومن حيث الخدمات التي تتبع هذه المرافق كوسائل النقل مثلاً من المطار إلى مكة المكرمة أو المديـــنة المنورة . وهذه الدراسة تُجرى في عامها الثاني بهدف الوصول إلى مزيد من الحقائق التي تجري عـــلى أرض الميدان كا تساعد على وضع مقاييس أكثر دقة ومصداقية وأقرب إلى واقع الأمر وحقائق الميدان .

وبـــناء المقياس لا يعني – في نظر فريق البحث – المثالية المطلقة ، بل لابد من مراعاة الواقع المحيط بنا وتفهم الظروف التي تحكمنا والثقافة التي تغلب علينا فضلاً عن البيئات التي يفد إلينا الحجاج مـــنها وأخرى مهمة جداً لا تحدث في أي بقعة أخرى في العالم .. هي ذلك العدد الجم الذي يتوافد إلى الممـــلكة خلال أيام معدودات قد لا تتجاوز أصابع اليد، فمع اقتراب الخامس والعشرين من ذي القعـــدة يشتد الضغط على صالة الحجاج بمطار الملك عبد العزيز الدولي لاقتراب موعد أداء الفريضة واقتراب آخر موعد لوصول الطائرات رسمياً وهو الرابع من شهر ذي الحجة .

أهداف الدراسة

لما كانت هذه الدراسة ترمي إلى تحديد المقياس المناسب لأداء الخدمة بناءً على الإمكانات المتاحة في المرافق وكفاءة مقدميها من منسوبي الجهات العاملة . وسعياً إلى وضع هذا المقياس بدقة فإنه من الضروري بداية تصنيف الخدمات من حيث الأفراد الذين يقدمونها والجهات التي تشرف عليها والمرافق التي تتم من خلالها. ثم يستعان بآراء ثلاث جهات مرتبطة بهذه الخدمة وهي :

- الحجاج (المتلقون للخدمة) .
- الجهات المقدمة للخدمة .
- الباحثون .

خطة الدراسة

١. تصميم سبع استبانات لجمع المعلومات الميدانية قبل الحج وبعده من قبل الحجاج والعاملين في صالة الحجاج والباحثين .
٢. القيام بمقابلات شخصية مع منسوبي الجهات العاملة بصالة الحجاج .
٣. تسجيل المشاهدات الميدانية من قبل الباحثين .
٤. استخدام منهج التحليل الوصفي للبيانات الإحصائية الواردة في استبانات الدراسة .

هذا وتجدر الإشارة إلى أن إجراءات استقبال ضيوف الرحمن بصالة الحجاج وترحيلهم إلى بلادهم تتم في قسمين رئيسين :

الأول: يُعرف بالصالات الداخلية وعددها اثنتا عشرة صالة كبيرة مغلقة وأربع صالات مكشوفة، وتشتمل كل من الصالات الاثني عشرة المغلقة على عدة أقسام، منها: منطقة الانتظار، منطقة الجوازات ، منطقة وزارة الحج ، منطقة التفتيش الشخصي، ومنطقة الجمارك — ثم يلحق بها ملاصقاً لبوابات تلك الصالات من جهة الخروج طاولات الاستقبال الخاصة بمكتب الوكلاء الموحد .

الثاني : الخيام وتقع إلى الغرب من تلك الصالات وتعرف بمنطقة البلازا، وهي منطقة تجمع الحجاج استعداداً لترحيلهم إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة بواسطة حافلات تقع مواقفها إلى الغرب مباشرة من تلك البلازا، فضلاً عن تجمعهم في تلك المنطقة بعد أداء الفريضة استعداداً لترحيلهم إلى بلادهم .

الباب الأول

القياسات الزمنية لتحركات الحجاج

١-١ حركة الحجاج داخل الصالات الداخلية في مرحلة القدوم

لما كانت حركة الحجاج داخل الصالات الداخلية بعد نزولهم من الطائرة مباشرة تنقسم إلى إجراءات تتم في عدد من المناطق بشكل متتابع، فإن رصد زمن هذه الحركة في الصالات الاثنتي عشرة بمبنى الحجاج في أوقات متباينة ولرحلات حجاج من جنسيات وأعداد مختلفة وأخذ متوسط الزمن المستغرق لهذه الحركة في كل منطقة من مناطق كل صالة سواء أكانت منطقة الجوازات أو التفتيش الشخصي أو الجمارك أو الوكلاء الموحد يفيد بدرجة كبيرة في الوصول إلى مقياس أمثل لتأدية هذه الخدمة.

ومن ثم قام فريق البحث بتتبع حركة عدد ٦٤ رحلة من جنسيات مختلفة تحمل أعدادا متباينة من الركاب . ونتج عن تحليل زمن الخدمات في كل منطقة متوسط يتضح في الجدول التالي :

جدول ١ – ١: متوسط الوقت المستغرق للخدمات حسب تسلسلها في الصالات الداخلية بمبنى الحجاج بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة

مسلسل	نوع الخدمة	ق	س
١	متوسط الوقت المستغرق بين وصول الحجاج إلى منطقة الانتظار بعد نزولهم من الطائرة ووصولهم إلى منطقة مكاتب الجوازات	١٣	–
٢	متوسط الوقت المستغرق بين بدء إجراءات أول حاج بمنطقة الجوازات وإنهاء إجراءات آخر حاج بها.	٠٢	١
٣	متوسط الوقت المستغرق بين بدء إجراءات أول حاج بمنطقة وزارة الحج وإنهاء إجراءات آخر حاج بها.	٠١	١
٤	متوسط الوقت المستغرق بين بدء التفتيش الشخصي لأول حاج بمنطقة التفتيش الشخصي وإنهاء التفتيش لآخر حاج به	٥٩	–
٥	متوسط الوقت المستغرق بين وصول أول حاج إلى منطقة تسليم الأمتعة ووصول أول حقيبة إليه	١٠	–
٦	متوسط الوقت المستغرق بين بدء إجراء التفتيش الجمركي لأول حاج وإنهاء التفتيش الجمركي لآخر حاج.	٠١	١
٨	متوسط الوقت المستغرق بين بدء خدمة أول حاج في مكتب الوكلاء الموحد وإنهاء خدمة آخر حاج به.	١٣	١

جدول ١ — ٢ : متوسط الوقت الإجمالي للرحلات بالصالات الداخلية

مسلسل	نوع الخدمة	ق	س
١	متوسط الوقت الإجمالي للرحلات بين وصول الحجاج إلى منطقة الانتظار بعد نزولهم من الطائرة وخروج آخر حاج من مكتب الوكلاء الموحد	٥٥	١

وتجـــدر الإشارة إلى أن المتوسط الإجمالي لتأدية الخدمات في مناطق الصالة المتتابعة والذي بلغ ســـاعة وخمـــس وخمسين دقيقة هو متوسط الزمن بين وصول أول حاج إلى منطقة الانتظار وخروج آخر حاج من مكتب الوكلاء الموحد. وتتم في هذا الزمن الإجراءات في المناطق المختلفة في الصالات متزامـــنة، ويمكن أن تستغرق هذه الإجراءات أكثر من ساعة في عدة مناطق حيث تبدأ إجراءات في منطقة في حين تكون إجراءات أخرى مستمرة في منطقة أخرى .

وفيما يلي من الصفحات جداول تبين متوسطات الأزمنة المستغرقة لتقديم خدمات الحجاج في صالات المطار موزعة حسب الجنسيات .

جدول ١-٣ : متوسط الزمن بين وقت وصول الحجاج إلى منطقة الانتظار ووقت وصولهم إلى مكاتب الجوازات

المسلسل	الجنسية	المتوسط بالدقيقة
١	البحرين	٣
٢	الكويت	٠
٣	سوريا	١٠
٤	فلسطين	٩
٥	لبنان	٥
٦	تونس	٥٢
٧	الجزائر	١٥
٨	السودان	١٠
٩	الصومال	٠
١٠	ليبيا	١٣
١١	مصر	٩
١٢	المغرب	٥
١٣	أندونيسيا	١٦
١٤	إيران	١٩
١٥	باكستان	٥
١٦	الهند	٢٤
١٧	تركيا	١١
١٨	سريلانكا	٥٢
١٩	ماليزيا	١٤
٢٠	بنين	٥
٢١	نيجيريا	١٥
٢٢	ألمانيا	٢١
٢٣	البوسنة والهرسك	١٠
٢٤	جنسيات أخرى	٩

جدول ١-٤ : متوسط الزمن بين وقت وصول الحجاج إلى مكاتب الجوازات ووقت بدء إجراءات أول حاج بها

م	الجنسية	المتوسط بالدقيقة
١	البحرين	٤
٢	الكويت	٢
٣	سوريا	٣
٤	فلسطين	٣٠
٥	لبنان	١٢
٦	تونس	٠
٧	الجزائر	٥
٨	السودان	٤
٩	الصومال	١٠
١٠	ليبيا	١٢
١١	مصر	١٠
١٢	المغرب	٨
١٣	أندونيسيا	١٧
١٤	إيران	٩
١٥	باكستان	٥
١٦	الهند	١
١٧	تركيا	١١
١٨	سريلانكا	٠
١٩	ماليزيا	١
٢٠	بنين	٠
٢١	نيجيريا	٦
٢٢	ألمانيا	٠
٢٣	البوسنة والهرسك	٢٠
٢٤	جنسيات أخرى	٦

جدول ١-٥ : متوسط الزمن بين وقت بدء إجراءات أول حاج بالجوازات ووقت إنهاء إجراءات آخر حاج بها

م	الجنسية	المتوسط بالدقيقة
١	البحرين	٦٣
٢	الكويت	٦٩
٣	سوريا	٢٩
٤	فلسطين	٣٩
٥	لبنان	٧٢
٦	تونس	٤٢
٧	الجزائر	١٠٠
٨	السودان	٦١
٩	الصومال	٣٣
١٠	ليبيا	٤٥
١١	مصر	٦٥
١٢	المغرب	٨٥
١٣	أندونيسيا	٧٦
١٤	إيران	٩٦
١٥	باكستان	١١٩
١٦	الهند	٨٧
١٧	تركيا	٥٦
١٨	سريلانكا	٥٩
١٩	ماليزيا	٨٧
٢٠	بنين	٧٠
٢١	نيجيريا	٧٣
٢٢	ألمانيا	٣٠
٢٣	البوسنة والهرسك	٧٠
٢٤	جنسيات أخرى	٦٤

جدول ١-٦: متوسط الزمن بين بدء إجراءات أول حاج بوزارة الحج وانتهاء إجراءات آخر حاج بها

م	الجنسية	المتوسط بالدقيقة
١	البحرين	٦٣
٢	الكويت	٦٧
٣	سوريا	٣٨
٤	فلسطين	٤١
٥	لبنان	٧٠
٦	تونس	٤٣
٧	الجزائر	١٠١
٨	السودان	٦١
٩	الصومال	٣١
١٠	ليبيا	٤٥
١١	مصر	٦٢
١٢	المغرب	٨٥
١٣	أندونيسيا	٧٥
١٤	إيران	٩٥
١٥	باكستان	١١٨
١٦	الهند	٨٧
١٧	تركيا	٥٣
١٨	سريلانكا	٥٩
١٩	ماليزيا	٧٢
٢٠	بنين	٦٩
٢١	نيجيريا	٧٤
٢٢	ألمانيا	٣١
٢٣	البوسنة والهرسك	٦١
٢٤	جنسيات أخرى	٦٤

جدول ١-٧: متوسط الزمن بين وقت بدء التفتيش الشخصي لأول حاج ووقت إنهاء التفتيش الشخصي لآخر حاج

المسلسل	الجنسية	المتوسط بالدقيقة
١	البحرين	٦٣
٢	الكويت	٦٧
٣	سوريا	٢٩
٤	فلسطين	٤٠
٥	لبنان	٧٠
٦	تونس	٤٢
٧	الجزائر	١٠٧
٨	السودان	٦١
٩	الصومال	٣٢
١٠	ليبيا	٤٥
١١	مصر	٦٤
١٢	المغرب	٨٥
١٣	أندونيسيا	٧٥
١٤	إيران	٩٥
١٥	باكستان	١٢٠
١٦	الهند	٨٨
١٧	تركيا	٤٧
١٨	سريلانكا	٦١
١٩	ماليزيا	٧٢
٢٠	بنين	٧٠
٢١	نيجيريا	٧٤
٢٢	ألمانيا	٣١
٢٣	البوسنة والهرسك	٦١
٢٤	جنسيات أخرى	٦٤

جدول ١-٨ : متوسط الزمن بين وقت وصول أول راكب إلى منطقة تسليم الأمتعة ووقت وصول أول حقيبة إلى هذا القسم

المسلسل	الجنسية	المتوسط بالدقيقة
١	البحرين	٤
٢	الكويت	٢
٣	سوريا	٨
٤	فلسطين	١٤
٥	لبنان	٨
٦	تونس	١٥
٧	الجزائر	٦
٨	السودان	٢
٩	الصومال	١
١٠	ليبيا	٥
١١	مصر	٦
١٢	المغرب	٦
١٣	أندونيسيا	٢٣
١٤	إيران	١٣
١٥	باكستان	١٠
١٦	الهند	١٠
١٧	تركيا	١٣
١٨	سريلانكا	٩
١٩	ماليزيا	٨
٢٠	بنين	٨
٢١	نيجيريا	٢٤
٢٢	ألمانيا	١٠
٢٣	البوسنة والهرسك	٩
٢٤	جنسيات أخرى	٧

جدول ١-٩ : متوسط الزمن بين وقت وصول أول حقيبة إلى منطقة تسليم الأمتعة ووقت بدء التفتيش الجمركي لأول حاج

المسلسل	الجنسية	المتوسط بالدقيقة
١	البحرين	١٠
٢	الكويت	٣
٣	سوريا	١٢
٤	فلسطين	٥٥
٥	لبنان	٥
٦	تونس	١٩
٧	الجزائر	٨
٨	السودان	٥
٩	الصومال	٣
١٠	ليبيا	٥
١١	مصر	٩
١٢	المغرب	٧
١٣	أندونيسيا	٣٨
١٤	إيران	١٦
١٥	باكستان	١٥
١٦	الهند	١٩
١٧	تركيا	٢١
١٨	سريلانكا	١٥
١٩	ماليزيا	١١
٢٠	بنين	٨
٢١	نيجيريا	٢٥
٢٢	ألمانيا	١٢
٢٣	البوسنة والهرسك	٩
٢٤	جنسيات أخرى	١٤

جدول ١-١٠: متوسط الزمن بين وقت بدء التفتيش الجمركي لأول حاج
و إنهاء التفتيش الجمركي لآخر حاج

المسلسل	الجنسية	المتوسط بالدقيقة
١	البحرين	٦٥
٢	الكويت	٦٥
٣	سوريا	٢٩
٤	فلسطين	٣٥
٥	لبنان	٧٠
٦	تونس	٤٨
٧	الجزائر	١٠٧
٨	السودان	٦٥
٩	الصومال	٤٤
١٠	ليبيا	٥٣
١١	مصر	٦٤
١٢	المغرب	٨٥
١٣	أندونيسيا	٦٧
١٤	إيران	٩٦
١٥	باكستان	١٢٥
١٦	الهند	٩٠
١٧	تركيا	٥٢
١٨	سريلانكا	٧٥
١٩	ماليزيا	٦٩
٢٠	بنين	١١٢
٢١	نيجيريا	٦١
٢٢	ألمانيا	٤٤
٢٣	البوسنة والهرسك	٧٩
٢٤	جنسيات أخرى	٦٠

جدول ١-١١ : متوسط الزمن بين بدء خدمة أول حاج في مكتب الوكلاء الموحد ووقت إنهاء خدمة آخر حاج به

م	الجنسية	المتوسط بالدقيقة
١	البحرين	٦٨
٢	الكويت	٦٨
٣	سوريا	٤٢
٤	فلسطين	٣٧
٥	لبنان	١١٠
٦	تونس	٦٢
٧	الجزائر	١١٥
٨	السودان	٧٥
٩	الصومال	٥١
١٠	ليبيا	٦٣
١١	مصر	٧٩
١٢	المغرب	١١٣
١٣	أندونيسيا	٩٠
١٤	إيران	١١٧
١٥	باكستان	١٣٠
١٦	الهند	٩٠
١٧	تركيا	٦٤
١٨	سريلانكا	١٠٤
١٩	ماليزيا	٨١
٢٠	بنين	١٢١
٢١	نيجيريا	٨٨
٢٢	ألمانيا	٤٣
٢٣	البوسنة والهرسك	٨٤
٢٤	جنسيات أخرى	٦٩

جدول ١-١٢ : المتوسط العام لأزمنة خدمات الحجاج داخل الصالات حسب الجنسيات
(المتوسط العام لجميع الأزمنة ١١٥ دقيقة)

المسلسل	الجنسية	المتوسط بالدقيقة
١	البحرين	٨٨
٢	الكويت	٨١
٣	سوريا	٧٣
٤	فلسطين	٩٠
٥	لبنان	١٥٥
٦	تونس	١٢٦
٧	الجزائر	١٧٠
٨	السودان	١٠٥
٩	الصومال	٧٤
١٠	ليبيا	١٠٥
١١	مصر	١١٩
١٢	المغرب	١٥٥
١٣	أندونيسيا	١٥٨
١٤	إيران	١٦٩
١٥	باكستان	٢١٠
١٦	الهند	١٥٤
١٧	تركيا	١١٦
١٨	سريلانكا	١٦٨
١٩	ماليزيا	١١٦
٢٠	بنين	١٣٠
٢١	نيجيريا	١٢٥
٢٢	ألمانيا	٨٣
٢٣	البوسنة والهرسك	١٢٨
٢٤	جنسيات أخرى	١٠٥

١-٢ حركة الحجاج في منطقة البلازا في مرحلة القدوم

اعدت هذه الاستبانة لقياس أزمنة حركة الحجاج في منطقة البلازا لوضع معيار أمثل لها بدءاً مـــن وقت الطلب من الحجاج التجمع لركوب الحافلة وانتهاءً بتحرك الحافلة بهم إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة أو الجحفة حيث يحرم منها بعض الجنسيات مثل الإيرانيين واللبنانيين.

وقد تم تتبع حركة عدد ١٣٧ حافلة لحجاج من جنسيات مختلفة وفي أوقات متباينة. وتجدر الإشـــارة إلى أن كل مرحلة من مراحل حركة الحجاج في منطقة البلازا تلك تبدأ عند انتهاء المرحلة التي تسبقها عكس ما نجده في حركة الحجاج في الصالات حيث تتم مراحل وإجراءات خدمة حجاج الرحلة الواحدة متزامنة في جهات متعددة كالجوازات ووزارة الحج وغيرها.

ومـــن ثم فإن جمع متوسط أزمنة المراحل في منطقة البلازا ينتج عنه متوسط عام لزمن خدمة الحجاج في هذه المنطقة كما هو موضح في الجداول التالية:

جدول ١ — ١٣: متوسط الوقت الإجمالي لحركة الحاج في منطقة الخيام (البلازا) بصالة الحجاج في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة في حج ١٤٢١هـ

م	نوع الخدمة	ق	س
١	متوسط الزمن المستغرق بين اصطفاف الحجاج وبين وقت دخولهم الحافلة	١٢	-
٢	متوسط الزمن المستغرق بين وقت دخول الحجاج الحافلة وبين وقت اكتمال حمولتها	٠٦	-
٣	متوسط الزمن المستغرق بين وقت اكتمال حمولة الحافلة بالحجاج ووقت تحركها إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة	٤١	-

ويتضح من الجدول السابق (بجمع الأوقات) أن المقياس العام للزمن منذ الطلب من الحجاج التجمع حتى تحرك الحافلة ساعة وخمس وعشرون دقيقة كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول ١ -١٤: المتوسط الإجمالي لأزمنة الخدمات في منطقة الخيام (البلازا)

نوع الخدمة	ق	س
متوسط الزمن الإجمالي بين وقت اصطفاف الحجاج ووقت تحرك الحافلة بهم إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة	٥٩	٠

وتجدر الإشارة إلى أن تحميل الأمتعة يبدأ عند دخول الحجاج الحافلة وقد وجد أن مقياس زمن تحميل الأمتعة قد بلغ ١٩ دقيقة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول ١ -١٥: متوسط الزمن المستغرق بين وقت بداية تحميل أمتعة الحجاج وبين وقت اكتمال تحميلها

م	نوع الخدمة	ق	س
١	متوسط الزمن بين بداية وقت تحميل أمتعة الحجاج ووقت اكتمال تحميلها	١٩	-

ومما هو جدير بالذكر أن مقياس زمن حركة الحجاج في منطقة البلازا حتى تحرك حافلتهم منها يتفاوت بين حافلة وأخرى حيث يتوقف ذلك على جنسيات الحجاج ارتفاعاً وانخفاضاً. وقد يرجع السبب في ارتفاع مقياس الزمن لحافلة من الحافلات عن المقياس العام سالف الذكر إلى بعض الجنسيات الذين يأتون في مجموعات غير منظمة من بلادهم أو إلى وجود نقص في عدد ركاب الحافلة مما يضطر النقابة العامة للسيارات إلى عدم السماح للسائق بالتحرك حتى تكتمل حمولة حافلته. ويؤدي بقاء الحافلة في مكانها حتى تكتمل حمولتها إلى بقاء حجاج تلك الحافلة فترة زمنية طويلة داخلها، فضلاً عن أن بقاء تلك الحافلة في مكانها يؤدي إلى عدم إفساح المكان لحافلة أخرى تأتي في موقعها وتبدأ إجراءات حجاجها مما يتسبب في التكدس في منطقة البلازا . أما بالنسبة للحافلات التي ينخفض مقياس زمن حركة حجاجها عن المقياس الإجمالي سالف الذكر فإن الدراسة سجلت ذلك الانخفاض بصفة خاصة مع الحجاج الذين يأتون منظمين من بلادهم ويصحبهم رؤساء بعثاقم أو مجموعاقم كالحجاج الإندونيسيين والحجاج الماليزيين .

جدول ١-١٦ : متوسط الزمن المستغرق بين وقت وقوف الحجاج في صف ووقت دخول الحافلة حسب جنسياتهم:

المسلسل	الجنسية	المتوسط بالدقيقة
١	الكويت	٥
٢	سوريا	٧
٣	لبنان	١١
٤	تونس	٨
٥	جيبوتي	١٠
٦	السودان	٧
٧	ليبيا	٩
٨	مصر	١١
٩	المغرب	٧
١٠	أفغانستان	٢
١١	أندونيسيا	٧
١٢	إيران	١٥
١٣	باكستان	٦
١٤	الهند	٢٢
١٥	بنغلاديش	٢١
١٦	تركيا	٦
١٧	سنغافورة	٥
١٨	نيجيريا	١٥
١٩	الصين	٥
٢٠	جنسيات أخرى	٥
٢١	جنسيات غير موضحة	١٩

جدول ١-١٧ : متوسط الزمن المستغرق بين وقت دخول الحجاج الحافلة وبين وقت اكتمال حمولتها حسب جنسياتهم:

المسلسل	الجنسية	المتوسط بالدقيقة
١	الكويت	١٦
٢	سوريا	٤
٣	لبنان	٦
٤	تونس	٤
٥	جيبوتي	٥
٦	السودان	٧
٧	ليبيا	٦
٨	مصر	٦
٩	المغرب	١٥
١٠	أفغانستان	٣
١١	أندونيسيا	٥
١٢	إيران	٧
١٣	باكستان	٤
١٤	الهند	٨
١٥	بنغلاديش	٤
١٦	تركيا	٨
١٧	سنغافورة	٦
١٨	نيجيريا	٥
١٩	الصين	٧
٢٠	جنسيات أخرى	٥
٢١	جنسيات غير موضحة	١١

جدول ١-١٨ : متوسط الزمن المستغرق بين بداية وقت تحميل أمتعة الحجاج ووقت الانتهاء من تحميلها حسب جنسياتهم:

المسلسل	الجنسية	المتوسط بالدقيقة
١	الكويت	١٥
٢	سوريا	١٨
٣	لبنان	١٥
٤	تونس	٢٤
٥	جيبوتي	١٢
٦	السودان	١٧
٧	ليبيا	١٨
٨	مصر	٢٢
٩	المغرب	١٧
١٠	أفغانستان	٠
١١	أندونيسيا	١٦
١٢	إيران	٢٢
١٣	باكستان	٤
١٤	الهند	٢٨
١٥	بنغلاديش	٩
١٦	تركيا	٣٩
١٧	سنغافورة	١٩
١٨	نيجيريا	٨
١٩	الصين	١٧
٢٠	جنسيات أخرى	٢٨
٢١	جنسيات غير موضحة	٩

جدول ١-١٩ :المتوسط العام للزمن المستغرق بين وقت وقوف الحجاج في صق ووقت تحرك الحافلة بهم إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة حسب جنسياتهم:

المسلسل	الجنسية	المتوسط بالدقيقة
١	الكويت	٥٦
٢	سوريا	٤٦
٣	لبنان	٦٨
٤	تونس	٥٩
٥	جيبوتي	٦٠
٦	السودان	٤٠
٧	ليبيا	٤٩
٨	مصر	٦١
٩	المغرب	٦٤
١٠	أفغانستان	٢٥
١١	أندونيسيا	٤٨
١٢	إيران	٦٤
١٣	باكستان	٢٥
١٤	الهند	٧٥
١٥	بنغلاديش	٦١
١٦	تركيا	٥٠
١٧	سنغافورة	٥٣
١٨	نيجيريا	٥٧
١٩	الصين	٤٠
٢٠	جنسيات أخرى	٦٤
٢١	جنسيات غير موضحة	١١٣

جدول ١-٢٠ : متوسط الزمن المستغرق بين وقت اكتمال حمولة الحافلة وتحركها إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة حسب جنسياتهم:

المسلسل	الجنسية	المتوسط بالدقيقة
١	الكويت	٣٦
٢	سوريا	٣٤
٣	لبنان	٥١
٤	تونس	٤٧
٥	جيبوتي	٤٦
٦	السودان	٢٧
٧	ليبيا	٣٤
٨	مصر	٤٥
٩	المغرب	٤٢
١٠	أفغانستان	٢٠
١١	أندونيسيا	٣٦
١٢	إيران	٤٥
١٣	باكستان	١٥
١٤	الهند	٥٠
١٥	بنغلاديش	٣٦
١٦	تركيا	٤٢
١٧	سنغافورة	٤٢
١٨	نيجيريا	٣٨
١٩	الصين	٢٨
٢٠	جنسيات أخرى	٥٤
٢١	جنسيات غير موضحة	٨٣

١-٣ حركة الحجاج من مكة المكرمة إلى المطار

أظهرت الدراسة متوسط أزمنة مراحل نقل الحجاج من مكة المكرمة إلى صالة الحجاج حتى موعد إقلاع طائراتهم على النحو المبين في الجدول التالي:

جدول ١ – ٢١: متوسط زمن مراحل نقل الحجاج من مكة المكرمة إلى المطار حتى موعد إقلاع طائراتهم

مسلسل	نوع الخدمة	ق	س
١	متوسط الزمن بين ركوب الحجاج الحافلة من مكة المكرمة حتى تحركها إلى المطار	٠	١
٢	متوسط الزمن بين تحرك الحافلة من مكة المكرمة إلى المطار وبين وصولها إليه	٥٦	٢
٣	متوسط الزمن بين وصول الحافلة إلى المطار وبين موعد إقلاع رحلة الحجاج المغادرة	٥٢	١٣

جدول ١-٢٢ : متوسط الزمن بين وقت ركوب الحجاج الحافلة في مكة المكرمة ووقت تحركها إلى المطار حسب الجنسية

م	الجنسية	المتوسط بالدقيقة
١	الكويت	٤٥
٢	سوريا	٢٤٠
٣	فلسطين	٤٥
٤	لبنان	٥١
٥	اليمن	٩٠
٦	تونس	٤٣
٧	الجزائر	٩٨
٨	السودان	٥٩
٩	الصومال	٤٠

المسلسل	الجنسية	المتوسط بالدقيقة
١٠	ليبيا	٤١
١١	مصر	٦١
١٢	المغرب	٥١
١٣	موريتانيا	٣٠
١٤	أفغانستان	٧٠
١٥	أندونيسيا	٨٩
١٦	باكستان	٤٣
١٧	الهند	٤٠
١٨	بنغلاديش	٥٥
١٩	تايلند	٧٠
٢٠	تركيا	٦٠
٢١	سنغافورة	٦٠
٢٢	ماليزيا	٥٤
٢٣	بنين	٣٠
٢٤	ساحل العاج	٣٥
٢٥	السنغال	٥٧
٢٦	نيجيريا	٢٩
٢٧	بريطانيا	٥٥
٢٨	فرنسا	١٨٠
٢٩	أمريكا	٣٠
٣٠	المالديف	٣٠
٣١	كندا	٩٠
٣٢	الصين	٣٠
٣٣	تركستان	٤٥
٣٤	جنسيات أخرى	٠

جدول ١-٢٣ : متوسط الزمن بين وقت تحرك الحافلة من مكة المكرمة إلى المطار ووقت وصولها إليه حسب الجنسية

المسلسل	الجنسية	المتوسط بالدقيقة
١	الكويت	١٥٠
٢	سوريا	١٨٠
٣	فلسطين	٢٩٣
٤	لبنان	٢٠٣
٥	اليمن	١٨٠
٦	تونس	١٤٢
٧	الجزائر	١٨٣
٨	السودان	١٦٤
٩	الصومال	١٥٨
١٠	ليبيا	١٣١
١١	مصر	١٧٠
١٢	المغرب	١٧٨
١٣	موريتانيا	١٢٥
١٤	أفغانستان	٢٢٠
١٥	أندونيسيا	٢١٢
١٦	باكستان	١٥٤
١٧	الهند	١٤٠
١٨	بنغلاديش	٢٢٥
١٩	تايلند	٢٢٠
٢٠	تركيا	٣٠٠
٢١	سنغافورة	١٢٠
٢٢	ماليزيا	١٧٤

المسلسل	الجنسية	المتوسط بالدقيقة
٢٣	بنين	١٢٠
٢٤	ساحل العاج	١٢٥
٢٥	السنغال	١٤٠
٢٦	نيجيريا	١٦١
٢٧	بريطانيا	٢١٥
٢٨	فرنسا	٧٥
٢٩	أمريكا	١٩٠
٣٠	المالديف	١٨٠
٣١	كندا	١٨٠
٣٢	الصين	١٦٥
٣٣	تركستان	٩٠
٣٤	جنسيات أخرى	١٨٠

جدول ١-٢٤ : متوسط الزمن بين وقت وصول الحافلة إلى المطار
وموعد إقلاع رحلة المغادرة حسب الجنسية

المسلسل	الجنسية	المتوسط بالدقيقة
١	الكويت	٥٧٠
٢	سوريا	٦٦٣
٣	فلسطين	٩٩٨
٤	لبنان	٨٩٠
٥	اليمن	٨٧٠
٦	تونس	٧٨٥
٧	الجزائر	١١٤٥
٨	السودان	١٤٢٢
٩	الصومال	١٠٨٢

المسلسل	الجنسية	المتوسط بالدقيقة
١٠	ليبيا	٨٧٨
١١	مصر	٧٢٣
١٢	المغرب	٨٩٦
١٣	موريتانيا	٢٦٥
١٤	أفغانستان	٤٠٠
١٥	أندونيسيا	٧٨٧
١٦	باكستان	٧٥١
١٧	الهند	١١٨٠
١٨	بنغلاديش	٨٥٩
١٩	تايلند	١٥٠٠
٢٠	تركيا	٥٤٠
٢١	سنغافورة	٧٨٠
٢٢	ماليزيا	٥٥٢
٢٣	بنين	٢٧٠
٢٤	ساحل العاج	٣٨٠
٢٥	السنغال	٥١٧
٢٦	نيجيريا	٩٠٤
٢٧	بريطانيا	٦٤٠
٢٨	فرنسا	١٣٠٥
٢٩	أمريكا	٦٢٠
٣٠	المالديف	٥٤٠
٣١	كندا	٣٤٣
٣٢	الصين	١١١٠
٣٣	تركستان	٢٢٥
٣٤	جنسيات أخرى	٨٤٠

الباب الثاني

تحليل استبانة رأي الحجاج في مرافق وخدمات الصالات الداخلية

١-١ تمهيد

يـــتأثر المقيـــاس الأمثل لزمن أي خدمة بمتلقي هذه الخدمة من حيث مستواهم الاجتماعي والثقافي والاقتصادي والمذهب الديني الذي ينتسبون إليه . وفي الوقت نفسه ، فإن الحديث عن تحديد المقياس المناسب للخدمات المقدمة لأي فئة كانت دون معرفة رأيها يُعد نوعا من إظهار عدم الجدية ، ولهذا تم استطلاع آراء الحجاج عن مرافق وخدمات الصالات الداخلية في مرحلة القدوم ، وهذا من شأنه أن يلقي الضوء على توجهاتهم واحتياجاتهم من أجل الوصول إلى أنسب المقاييس الملائمة لهم . ولهـــذا فقـــد أعد فريق البحث استبانة استطلاع لآراء هؤلاء الحجاج مختلفي الجنسية والعمر والثقافة والمذهـــب بدءاً من مرافق منطقة الانتظار وما بها من مرافق ثم منطقة الجوازات وما بها من مرافق حتى آخـــر مناطق الصالات، فضلاً عن التعرف على تقويم هؤلاء الحجاج لأداء موظفي الجوازات وكذلك تقويمهـــم لأداء موظفي وزارة الحج وموظفي التفتيش الشخصي وموظفي الجمارك وموظفي مكتب الوكلاء الموحد .

هذا وقد تم تصميم وإعداد استبانة لتحقيق هدف استطلاع آراء عينة من الحجاج بلغ عددها ٦٠٠ حـــاج. وكما هو متبع في الدراسات المماثلة فقد اشتملت بداية الاستبانة على أسئلة شخصية تـــناولت جنس الحاج وعدد مرات حجه السابقة . ولمزيد من الدقة فقد تم تطبيق الاستبانة في أوقات مختلفة ، كما طُبقت على جنسيات متباينة ومختلفة . وفيما يلي تحليل لنتائج هذه الاستبانة .

٢-٢ معلومات عامة

١ - جنس الحاج، نجد أن الغالبية العظمى من العينة من الذكور وذلك بنسبة ٩٢,٣ %، بينما بلغت نسبة الإناث ٧,٧ % فقط ، كما هو موضح في جدول ٢-١ .

جدول ٢-١ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب الجنس

الجنس	العدد	%
ذكور	٣٧١	٩٢,٣
إناث	٣١	٧,٧
المجموع	٤٠٢	%١٠٠

٢ – بالنسبة لعدد مرات الحج، يُلاحظ أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة يحجون لأول مرة وذلك بنسبة ٧٨,١٪، في حين أن ٢١,٤٪ أي أقل من ربع العينة بقليل حجوا أكثر من مرة، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٢ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب عدد مرات الحج

البيان	العدد	%
أول مرة	٣١٤	٧٨,١
أكثر من مرة	٨٦	٢١,٤
غير مبين	٢	٠,٥
المجموع	٤٠٢	١٠٠٪

٢-٣ مرافق منطقة الانتظار

تم استطلاع آراء الحجاج عن أقسام الصالات الإثني عشرة الكبيرة المغلقة التي يصل الحجاج إليها بعد نزولهم من الطائرة فجاءت على النحو التالي :

١ – بالنسبة لرأي الحجاج في مرافق منطقة الانتظار في الصالات الداخلية التي تقع قبل منطقة الجوازات مباشرة، يتبين ما يلي :

- بالنسبة للكراسي المخصصة للجلوس، ترى نسبة تزيد عن نصف العينة أنها متوفرة في حين أن ٤٥,٣٪ من العينة أي أقل من نصف العينة ترى أنها غير متوفرة، و لم يجب على هذا السؤال ٠,٢٪ من العينة، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٣ : توزيع أراء عينة البحث في مدى توفر الكراسي للجلوس بمنطقة الانتظار

الرأي	العدد	%
متوفرة	٢١٩	٥٤,٥
غير متوفرة	١٨٢	٤٥,٣
غير مبين	١	٠,٢
المجموع	٤٠٢	١٠٠٪

٢ – وبالنسبة لدورات المياه، ترى أكثر من نصف العينة (نسبة ٥٧,٧%) أن عددها كاف خاصة إذا كان عدد الحجاج في الرحلة القادمة ليس كبيراً، في حين أن ٣٩,٣% فقط من عينة البحث ترى أن عددها غير كاف، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٤ : توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاية دورات المياه بمنطقة الانتظار

الرأي	العدد	%
العدد كاف	٢٣٢	٥٧,٧
العدد غير كافي	١٥٨	٣٩,٣
غير مبين	١٢	٣,٠
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٣ – أما من حيث نظافة دورات المياه، فنجد أن ٥٠,٢% من العينة ترى أن دورات المياه نظيفة، في حين أن أقل من نصف العينة وبنسبة ٤٤,٥% ترى أنها غير نظيفة، و لم يجب على هذا السؤال ٥,٢% ولعل هذه النسبة لم تستخدم دورات المياه تلك، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٥ : توزيع أراء عينة البحث من الحجاج في نظافة دورات المياه بمنطقة الانتظار

الرأي	العدد	%
نظيفة	٢٠٢	٥٠,٣
غير نظيفة	١٧٩	٤٤,٥
غير مبين	٢١	٥,٢
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٤ – وبالنسـبة لـنظافة منطقة الانتظار، ترى الغالبية العظمى من العينة (نسبة ٩٠,١%) أن الصالة نظيفة ، في حين ترى نسبة ٨,٧% من العينة أنها غير نظيفة كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٦ : توزيع أراء عينة البحث في توفر نظافة منطقة الانتظار

الرأي	العدد	%
متوفرة	٣٦٢	٩٠,١
غير متوفرة	٣٥	٨,٧
غير مبين	٥	١,٢
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٥ - من حيث التكييف، ترى الغالبية العظمى من عينة البحث (نسبة ٩٠,٨%) أن التكييف بمنطقة الانتظار جيد ، في حين ترى نسبة ضئيلة لم تتجاوز ٧,٥% أن التكييف غير جيد انظر الجدول

جدول ٢-٧ : توزيع أراء عينة البحث من الحجاج في التكييف الموجود بمنطقة الانتظار

الرأي	العدد	%
جيد	٣٦٥	٩٠,٨
غير جيد	٣٠	٧,٥
غير مبين	٧	١,٧
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٦ - بالنسبة للمساحة المخصصة لمنطقة الانتظار، ترى أكثر من نصف العينة (نسبة ٥٨,٥%) أن المساحة كافية، في حين ترى نسبة ٤٠,٨% من عينة البحث أن المساحة المخصصة لمنطقة الانتظار غير كافية. وبطبيعة الحال فإن الطائرات ذات الأعداد الكبيرة التي يجلس حجاجها في المنطقة تلك حتى الانتهاء من إجراءات حجاج الطائرة السابقة يشعرون أن المكان غير كاف، في حين يرى حجاج الرحلات صغيرة العدد أنه كاف كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢ - ٨ : توزيع أراء عينة البحث من الحجاج في المساحة المخصصة لمنطقة الانتظار

الرأي	العدد	%
كافية	٢٣٥	٥٨,٥
غير كافية	١٦٤	٤٠,٨
غير مبين	٣	٠,٧
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٧ - أما من حيث برادات المياه، فترى نسبة ٤٢,٥% من العينة أن البرادات موجودة في تلك المنطقة في حين ترى نسبة ٥٣% من العينة أنها غير موجودة ربما لوجودها في مكان غير واضح لهم، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٩ : توزيع أراء عينة البحث في مدى توفر برادات المياه بمنطقة الانتظار

الرأي	العدد	%
موجودة	١٧١	٤٢,٥
غير موجودة	٢١٣	٥٣,٠
غير مبينة	١٨	٤,٥
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٢ - ٤ مرافق منطقة الجوازات

١ - بالنسبة للكراسي المخصصة للجلوس، نجد أن نصف عينة البحث ترى أن الكراسي المخصصة للحجاج في منطقة الجوازات متوفرة وذلك بنسبة ٥٠,٨٧% خاصة إذا ما بدأت إجراءات الجوازات لهم فور وصولهم إليها في حين أن ٤٧% من العينة ترى أنها غير متوفرة، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-١٠ : توزيع أراء عينة البحث في مدى توفر الكراسي للجلوس في منطقة الجوازات

الرأي	العدد	%
متوفرة	٢٠٤	٥٠,٨
غير متوفرة	١٨٩	٤٧,٠
غير مبين	٩	٢,٢
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٢ - بالنسبة لمدى كفاية دورات المياه، ترى أكثر من ثلث العينة بقليل (نسبة ٣٩,٥%) أن عددها كاف بينما ترى نسبة ٤٥,٢% من العينة، وهي غير قليلة، أن عددها غير كاف خاصة إذا كان عدد الحجاج كبيرا في نفس الرحلة. هذا و لم تجب على هذا السؤال نسبة ١٥,٢% من عينة البحث، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-١١ : توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاية دورات المياه بمنطقة الجوازات

الرأي	العدد	%
كافي	١٥٩	٣٩,٥
غير كافي	١٨٢	٤٥,٣
غير مبين	٦١	١٥,٢
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٣ - ومـــن حيـــث نظافة دورات المياه، نجد أن أكثر من ثلث العينة بقليل ترى أن دورات المياه نظيفة، وأن ٤٣,٣% من العينة ترى أنها غير نظيفة، ولم تجب على هذا السؤال نسبة ١٨,٩ % مـــن العينة، ولعل هذه النسبة لم تستخدم دورات المياه في تلك المنطقة أو لم تستدل على مكانها حيث تقع خلف حاجز يتقدم مدخلها كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-١٢ : توزيع أراء عينة البحث في مدى نظافة دورات المياه بمنطقة الجوازات

الرأي	العدد	%
نظيفة	١٥٢	٣٧,٨
غير نظيفة	١٧٤	٤٣,٣
غير مبين	٧٦	١٨,٩
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٤ - أما من حيث نظافة منطقة الجوازات، فترى الغالبية العظمى من العينة (نسبة ٩١,٨%) أن الـــنظافة مـــتوفرة بها في حين ترى نسبة ضئيلة مقدارها ٨,٢% أن النظافة غير متوفرة، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-١٣ : توزيع أراء عينة البحث في مدى توافر نظافة منطقة الجوازات

الرأي	العدد	%
متوفرة	٣٦٩	٩١,٨
غير متوفرة	٣٣	٨,٢
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٥ - وبالنسبة لمدى جودة التكييف بمنطقة الجوازات، ترى نسبة ٩٢,٣% من عينة البحث أن التكييف جيد، في حين ترى نسبة ٧% أنه غير جيد، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-١٤ : توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاءة التكييف بمنطقة الجوازات

الرأي	العدد	%
جيد	٣٧١	٩٢,٣
غير جيد	٢٨	٧,٠
غير مبين	٣	٠,٧
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٦ - وبالنسبة لرأي الحجاج في مدى مناسبة وكفاية المساحة المخصصة لمنطقة الجوازات، يرى أكثر من نصف العينة (نسبة ٥٦,٢%) أن المساحة كافية في حين ترى نسبة ٤٣% من العينة أن المساحة غير كافية، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-١٥ : توزيع عينة البحث في مدى كفاية المساحة لمنطقة الجوازات

الرأي	العدد	%
كافية	٢٢٦	٥٦,٢
غير كافية	١٧٣	٤٣,٠
غير مبين	٣	٠,٨
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٧ - وبالنسبة لرأي عينة البحث حول مدى كفاية أجهزة الحاسب الآلي، أفاد أكثر من ثلثي العينة أن عدد الأجهزة كافٍ (نسبة ٦٩,١%) في حين أفاد أكثر من خمس العينة بعدم كفاية الأجهزة، خاصة في حالة الطائرات كبيرة العدد، وذلك بنسبة ٢٨,٤% (جدول ٢-١٦).

جدول ٢-١٦: توزيع أراء العينة في مدى كفاية عدد أجهزة الحاسب الآلي بمنطقة الجوازات

الرأي	العدد	%
كافية	٢٧٨	٦٩,١
غير كافية	١١٤	٢٨,٤
غير مبين	١٠	٢,٥
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٨- أما بالنسبة لرأي عينة البحث عن مدى كفاءة أجهزة الحاسب الآلي ، ترى الغالبية العظمى من العينة (نسبة ٩٠,٦%) أن أجهزة الحاسب الآلي تعمل بكفاءة في حين ترى ٦,٢% فقط من العينة عكس ذلك كما يتبين من الجدول التالي:

جدول ٢-١٧ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب رأيهم في
مدى كفاءة أجهزة الحاسب الآلي بمنطقة الجوازات

الرأي	العدد	%
ذات كفاءة	٣٦٤	٩٠,٦
لا تعمل	٢٥	٦,٢
غير مبين	١٣	٣,٢
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٢ - ٥ أداء موظفي الجوازات

١ - بالنسبة لتمتع موظفي الجوازات بالبشاشة، نجد أن أكثر من ثلثي عينة البحث توافق على ذلك وبنسبة ٦٧,٩%، في حين أن نسبة ٣١,٦% ترى أن البشاشة غير موجودة لدى موظفي الجوازات، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-١٨ : توزيع أراء عينة البحث في مدى توفر البشاشة لدى موظفي الجوازات

الرأي	العدد	%
متوفرة	٢٧٣	٦٧,٩
ليست موجودة	١٢٧	٣١,٦
غير مبين	٢	٠,٥
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٢ - وبالنسبة لرأي العينة في مدى توفر كفاءة العمل لدى موظفي الجوازات، يتبين أن نسبة عالية من العينة (نسبة ٨٤,٦%) ترى توفر الكفاءة لدى موظفي الجوازات في حين أن ١٤,٧% فقط ترى عكس ذلك، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-١٩ : توزيع أراء عينة البحث في مدى توفر كفاءة العمل لدى موظفي الجوازات

الرأي	العدد	%
متوفرة	٣٤٠	٨٤,٦
غير متوفرة	٥٩	١٤,٧
غير مبين	٣	٠,٧
المجموع	٤٠٢	%١٠٠

٣ – أما من حيث حسن التصرف، فنجد أن ٦٩,٩% من إجابات العينة ترى توفر حسن التصرف لدى موظفي الجوازات، في حين أن ٢٩,٦% من العينة ترى عكس ذلك أي عدم وجود حسن التصرف لدى هؤلاء الموظفين، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٢٠ : توزيع أراء عينة البحث في مدى توفر حسن التصرف لدى موظفي الجوازات

الرأي	العدد	%
متوفر	٢٨١	٦٩,٩
غير متوفر	١١٩	٢٩,٦
غير مبين	٢	٠,٥
المجموع	٤٠٢	%١٠٠

٤- بالنسبة لرأي عينة البحث من الحجاج حول إجادة موظفي الجوازات للغة الحجاج، توافق نسبة ٤٧,٣% على ذلك، في حين ترى نسبة ٥١,٧% أنهم لا يتحدثون لغة الحجاج. و لم يجب على هذا السؤال ١% من العينة، كما يتضح من الجدول التال ي:

جدول ٢-٢١ : توزيع أراء عينة البحث في مدى إجادة موظفي الجوازات لغة الحاج

الرأي	العدد	%
يحسنون لغة الحاج	١٩٠	٤٧,٣
لا يتحدثون لغة الحاج	٢٠٨	٥١,٧
غير مبين	٤	١,٠
المجموع	٤٠٢	%١٠٠

٥ - ومن حيث كفاية عدد موظفي الجوازات، أفاد ٥٧,٥% من العينة أن عددهم كافي، بينما أجابت نسبة ٤١,٥% من العينة أن عددهم غير كاف خاصة إذا ما كان عدد الحجاج كبيرا في نفس الرحلة، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٢٢ : توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاية عدد موظفي الجوازات

الرأي	العدد	%
كافي	٢٣١	٥٧,٥
غير كافي	١٦٧	٤١,٥
غير مبين	٤	١,٠
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٢-٦ أداء موظفي وزارة الحج

١ - بالنسبة لتمتع الموظفين بالبشاشة، أجابت نسبة كبيرة من عينة البحث، أنهم يتمتعون بهذه الخاصية عند استقبال الحجاج وذلك بنسبة ٧٠,٤%، في حين أن نسبة ضئيلة لم تتجاوز ٢٨,٦% ترى عكس ذلك، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٢٣ : توزيع أراء عينة البحث في مدى تمتع موظفي وزارة الحج بالبشاشة

الرأي	العدد	%
متوفرة	٢٨٣	٧٠,٤
ليست موجودة	١١٥	٢٨,٦
غير مبين	٤	١,٠
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٢ – وبالنسبة لمدى كفاءة أداء موظفي وزارة الحج، أفادت نسبة ٨٨,٣% بتمتع الموظفين بالكفاءة في عملهم في حين أفاد ١٠,٧% فقط بعكس ذلك كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٢٤ : توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاءة عمل موظفي وزارة الحج

الرأي	العدد	%
متوفرة	٣٥٥	٨٨,٣
غير متوفرة	٤٣	١٠,٧
غير مبين	٤	١,٠
المجموع	٤٠٢	%١٠٠

٣ - وبالنسبة لحسن التصرف، يرى ما يزيد عن ثلثي العينة (نسبة ٦٨,٤%) أن موظفي وزارة الحج يتمتعون بحسن التصرف في حين ترى نسبة ٣٠,٦% من العينة عكس ذلك، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٢٥ : توزيع أراء عينة البحث في مدى تمتع موظفي وزارة الحج بحسن التصرف

الرأي	العدد	%
متوفر	٢٧٥	٦٨,٤
غير متوفر	١٢٣	٣٠,٦
غير مبين	٤	١,٠
المجموع	٤٠٢	%١٠٠

٤ - أما من حيث مدى إجادة موظفي وزارة الحج للغة الحجاج، نجد أن ٤٧,٥% من عينة البحث توافق على ذلك، في حين يعتقد حوالي نصف العينة أن الموظفين لا يتحدثون لغة الحاج وذلك بنسبة ٥١,٠%، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٢٦ : توزيع أراء عينة البحث في مدى إجادة موظفي وزارة الحج لغة الحجاج

الرأي	العدد	%
يحسنون لغة الحاج	١٩١	٤٧,٥
لايتحدثون لغة الحاج	٢٠٥	٥١,٠
غير مبين	٦	١,٥
المجموع	٤٠٢	%١٠٠

٥ - من حيث عدد موظفي وزارة الحج، ومدى كفايتهم، أفاد ٦٣,٧% أي حوالي ثلثي العينة أن عـدد الموظفين كاف، في حين أجاب ٣٥,٦% أي أكثر من ثلث العينة أن عددهم غير كاف خاصة لإنهاء إجراءات حجاج الرحلات كبيرة العدد (جدول ٢-٢٧) .

جدول ٢-٢٧ : توزيع آراء عينة البحث في مدى كفاية عدد موظفي وزارة الحج

الرأي	العدد	%
كافي	٢٥٦	٦٣,٧
غير كافي	١٤٣	٣٥,٦
غير مبين	٣	٠,٧
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٢-٧ مرافق منطقة الجمارك

١ - بالنسبة للكراسي المخصصة للجلوس، نجد أن نسبة الآراء التي أفادت بتوفر الكراسي للجلوس تضـعف نسـبة الآراء التي أجابت بأن الكراسي غير متوفرة، حيث بلغت ٢٧,١% في الحالة الأولى، ١٥,٩% في الحالـة الـثانية. وقد يرجع ذلك لطبيعة العمل في الجمارك وعدم انتظار الحجاج فيها لفترة طويلة ، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٢٨ : توزيع أراء عينة البحث في مدى توافر الكراسي في منطقة الجمارك

الرأي	العدد	%
متوفرة	١٠٩	٢٧,١
غير متوفرة	٦٤	١٥,٩
غير موجودة	٢٢٢	٥٥,٢
غير مبين	٧	١,٨
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٢ - أمـا بالنسـبة لنظافة منطقة الجمارك، فنجد أن الغالبية العظمى من عينة البحث بلغت نسبتها ٨٣,٦% تـرى أن الـنظافة متوفرة بها، في حين أن ١٣,٩% فقط ترى أنها غير متوفرة، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٢٩ : توزيع أراء عينة البحث في مدى توفر النظافة بمنطقة الجمارك

الرأي	العدد	%
متوفرة	٣٣٦	٨٣,٦
غير متوفرة	٥٦	١٣,٩
غير موجودة	٢	٠,٥
غير مبين	٨	٢,٠
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٣ - بالنسبة لمدى كفاءة التكييف بمنطقة الجمارك، يتبين أن الغالبية العظمى (نسبة ٩١,٣%) ترى أن التكييف جيد في حين أن نسبة ضئيلة جداً لم تتجاوز ٧,٥% ترى أنه غير جيد.

جدول ٢-٣٠ : توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاءة التكييف بمنطقة الجمارك

الرأي	العدد	%
جيد	٣٦٧	٩١,٣
غير جيد	٣٠	٧,٥
غير مبين	٥	١,٢
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٤ - مـــن حيث مدى ملاءمة وكفاية المساحة المخصصة لمنطقة الجمارك، يرى أكثر من نصف العينة (نسبة ٥٥,٠%) أن المساحة كافية ، في حين أن نسبة ٤٤,٠% ترى أنها غير كافية .

جدول ٢-٣١ : توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاية المساحة المخصصة لمنطقة الجمارك

الرأي	العدد	%
كافية	٢٢١	٥٥,٠
غير كافية	١٧٧	٤٤,٠
غير مبين	٤	١,٠
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٥ - وبالنسبة لمدى تواجد برادات المياه في منطقة الجمارك، ترى أكثر من ثلث العينة بقليل (نسبة ٣٥,٣%) أن بـــرادات الميـــاه موجـــودة ، في حين يرى حوالي ثلثي العينة أن البرادات غير موجودة وذلك بنسبة ٦١,٢%، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٣٢ : توزيع أراء عينة البحث في مدى توفر برادات المياه في منطقة الجمارك

الرأي	العدد	%
موجودة	١٤٢	٣٥,٣
غير موجودة	٢٤٦	٦١,٢
غير مبين	١٤	٣,٥
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٢-٨ أداء موظفي التفتيش الشخصي

١ - يـــرى حوالي ثلثي العينة (نسبة ٦١,٧%) أن التعامل كان حسنا من جانب موظفي التفتيش الشخصـــي، في حـــين أفادت نسبة ٣١,١% من العينة بعكس ذلك، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٣٣ : توزيع أراء عينة البحث في حسن تعامل موظفي التفتيش الشخصي

الرأي	العدد	%
موجود	٢٤٨	٦١,٧
غير موجود	١٢٥	٣١,١
غير مبين	٢٩	٧,٢
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٢-٩ أداء موظفي الجمارك

١ - بالنسبة لتوفر البشاشة لدى موظفي الجمارك، نجد أن ثلثي العينة أفادوا بتوفرها لدى هؤلاء الموظفين عند أداء عملهم وذلك بنسبة ٦٦,٩% من العينة، في حين أن نسبة ٣١,٨% من العينة ترى عكس ذلك، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٣٤ : توزيع أراء عينة البحث في توفر البشاشة لدى موظفي الجمارك

الرأي	العدد	%
متوفرة	٢٦٩	٦٦,٩
ليست موجودة	١٢٨	٣١,٨
غير مبين	٥	١,٣
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٢ - وبالنسبة لكفاءة العمل لدى موظفي الجمارك، ترى الغالبية العظمى من عينة البحث (نسبة ٨٨,٨%) أن موظفي الجمارك أكفاء في أداء عملهم، في حين ترى نسبة ٩,٧% فقط ترى أنهم غير ذلك، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٣٥ : توزيع أراء عينة البحث في توفر كفاءة العمل لدى موظفي الجمارك

الرأي	العدد	%
متوفرة	٣٥٧	٨٨,٨
ليست موجودة	٣٩	٩,٧
غير مبين	٦	١,٥
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٣ - ترى نسبة ٦٦,٢% من العينة أن موظفي الجمارك يحسنون التصرف بينما ترى نسبة ٣٢,٣% عكس ذلك، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٣٦ : توزيع أراء عينة البحث في توفر حسن التصرف لدى موظفي الجمارك

الرأي	العدد	%
متوفر	٢٦٦	٦٦,٢
غير متوفر	١٣٠	٣٢,٣
غير مبين	٦	١,٥
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٤ - أما من حيث معرفة لغة الحاج، فيرى أقل من نصف العينة (نسبة ٤٨,٥%) أن موظفي الجمارك يحسنون لغة الحاج في حين يرى أكثر من نصفهم بقليل (نسبة ٥٠,٢%) عكس ذلك مما قد يشير الى أهمية توفير موظفين يجيد كل منهم لغة واحدة على الأقل غير العربية كي يلازموا مجموعات الحجاج الذين يتحدثون لغتها ، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٣٧ : توزيع أراء عينة البحث في مدى تحدث موظفي الجمارك لغة الحاج

الرأي	العدد	%
يحسنون لغة الحاج	١٩٥	٤٨,٥
لا يتحدثون لغة الحاج	٢٠٢	٥٠,٢
غير مبين	٥	١,٣
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٥ - أما من حيث رأي العينة في مدى كفاية عدد موظفي الجمارك، فنجد أن ثلثي العينة ترى كفاية العدد وذلك بنسبة ٦٢,٧%، في حين أن أكثر من ثلث العينة وبنسبة ٣٥,٨% ترى أن عددهم غير كاف و لم يجب على هذا السؤال ١,٥% من العينة، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٣٨ : توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاية عدد موظفي الجمارك

الرأي	العدد	%
عدد كافي	٢٥٢	٦٢,٧
عدد غير كافي	١٤٤	٣٥,٨
غير مبين	٦	١,٥
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٦ - وبسؤال عينة البحث عما إذا كان قد ساعدهم أحد في حمل أمتعتهم في صالة الجمارك، أفاد ٦٥,٩% منهم بوجود المساعدة في حين أجاب حوالي ثلث العينة وبنسبة ٣٢,٣% بعدم وجودها خاصة كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الحجاج مما يدعو الى التوصية بتوفير عمالة كافية للمساعدة في حمل أمتعة الحجاج في صالة الجمارك كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٣٩ : رأي الحجاج في مدى مساعدتهم على حمل أمتعتهم في صالة الجمارك

الرأي	العدد	%
توجد مساعدة	٢٦٥	٦٥,٩
لا توجد مساعدة	١٣٠	٣٢,٣
غير مبين	٧	١,٨
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٢ - ١٠ أداء موظفي مكتب الوكلاء الموحد

١ - بالنسبة لمدى توفر البشاشة لدى الموظفين، ترى نسبة ٦٥,٤% من العينة أن موظفي مكتب الوكلاء الموحد يتمتعون بالبشاشة في تعاملهم مع الحجاج، في حين أن أكثر من ثلث العينة (نسبة ٣٣,٦%) ترى عكس ذلك، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٤٠ : توزيع أراء عينة البحث في توفر البشاشة لدى موظفي مكتب الوكلاء الموحد

الرأي	العدد	%
متوفرة	٢٦٣	٦٥,٤
ليست متوفرة	١٣٥	٣٣,٦
غير مبين	٤	١,٠
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٢ - ومن حيث كفاءة العمل لدى موظفي مكتب الوكلاء الموحد، نجد أن نسبة ٨٤,١% من العينة ترى توفر الكفاءة لدى موظفي مكتب الوكلاء الموحد في حين أن نسبة ١٤,٧% من العينة ترى عدم توفر الكفاءة لدى موظفي مكتب الوكلاء الموحد ، كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٢-٤١ : توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاءة موظفي مكتب الوكلاء الموحد

الرأي	العدد	%
متوفرة	٣٣٨	٨٤,١
غير متوفرة	٥٩	١٤,٧
غير مبين	٥	١,٢
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٣ - أمـــا بالنسبة لرأي العينة في مدى حسن تصرف موظفي مكتب الوكلاء الموحد، فترى نسبة ٦٤,٤% من العينة توفر هذه الصفة ، في حين يرى أكثر من ثلث العينة بقليل ٣٤,١% عدم توفر هذه الصفة ، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٤٢ : توزيع أراء عينة البحث في حسن التصرف لدى موظفي مكتب الوكلاء الموحد

الرأي	العدد	%
متوفر	٢٥٩	٦٤,٤
غير متوفر	١٣٧	٣٤,١
غير مبين	٦	١,٥
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٤ - ومن حيث إجادة موظفي مكتب الوكلاء الموحد للغة الحاج، يرى أقل من نصف العينة أن الموظفين يحسنون لغة الحاج، في حين يرى حوالي نصف العينة أنهم لا يتحدثون لغة الحاج مما يدعو الى التوصية بإقامة دورات في لغة الحاج لموظفي مكتب الوكلاء الموحد تيسر لهم التعامل مع الحجاج بجنسياتهم المختلفة كما يتضح من جدول ٢-٤٣ .

جدول ٢-٤٣ : توزيع أراء عينة البحث في مدى إجادة موظفي مكتب الوكلاء الموحد لغة الحجاج

الرأي	العدد	%
يحسنون لغة الحاج	١٨٨	٤٦,٨
لا يتحدثون لغة الحاج	٢٠٨	٥١,٧
غير مبين	٦	١,٥
المجموع	٤٠٢	١٠٠%

٥ - أمـــا بالنسبة لرأي عينة البحث في مدى كفاية عدد موظفي مكتب الوكلاء الموحد، فنجد أن أكـــثر من ثلثي العينة بقليل ترى أن عددهم كافي وذلك بنسبة ٦٢,٢%، في حين يرى حوالي ثلث العينة وبنسبة ٣٦,٦% أن عددهم غير كاف، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٢-٤٤ : توزيع أراء عينة البحث في مدى كفاية عدد موظفي مكتب الوكلاء الموحد

الرأي	العدد	%
كافي	٢٥٠	٦٢,٢
غير كافي	١٤٧	٣٦,٦
غير مبين	٥	١,٢
المجموع	٤٠٢	%١٠٠

الباب الثالث

تحليل استبانة رأي الحجاج في مرافق وخدمات منطقة الخيام (البلازا)

أســـفر تحليل بيانات هذه الاستبانة فيما يخص عدد مرات الحج بالنسبة لعينة البحث من الحجاج عن أن حوالي ثلاثة أرباع العينة يحجون لأول مرة وذلك بنسبة ٧٩ % مما يتطلب معه إيجاد الوسائل الكافيـــة لتوعيتهم وإرشادهم في صالة الحجاج إلى الخدمات المقدمة لهم فيها وكيفية الحصول عليها وبيان مواقع المرافق وكيفية الوصول إليها، بينما بلغت نسبة من حجوا أكثر من مرة ٢١% أي قرابة خمس العينة، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٣-١: توزيع عينة البحث من الحجاج حسب عدد مرات الحج

عدد مرات الحج	العدد	%
أول مرة	٢٢٦	٧٩,٠
أكثر من مرة	٦٠	٢١,٠
المجموع	٢٨٦	١٠٠%

وبالنسبة لرأي الحجاج في مرافق منطقة الخيام (البلازا) مكان الانتظار ، يُلاحظ ما يلي:

١ - بالنســـبة للكراسي المخصصة للجلوس يرى أقل من نصف العينة بقليل (نسبة ٤٩,٧%) أن الكراسي متوفرة في حين ترى ٤٩,٧% من العينة أنها غير متوفرة خاصة في وقت الذروة كما يتضح من الجدول التالي :

جدول ٣-٢ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب رأيهم في توفر الكراسي للجلوس

الرأي	العدد	%
متوفرة	١٤٢	٤٩,٧
غير متوفرة	١٤٢	٤٩,٧
غير مبين	٢	٠,٧
المجموع	٢٨٦	١٠٠%

٢ - من حيث توفر دورات المياه، نجد أن قرابة نصف العينة ترى أنها كافية وذلك بنسبة ٥٨,٠%، في حين أن ٤٠,٢% من العينة ترى أن عددها غير كافي، كما يتضح من الجدول ٣-٣ .

جدول ٣-٣ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب رأيهم في كفاية دورات المياه

الرأي	العدد	%
كافي	١٦٦	٥٨,٠
غير كافي	١١٥	٤٠,٢
غير مبين	٥	١,٧
المجموع	٢٨٦	١٠٠%

٣ - أمـــا بالنسبة لرأي العينة في نظافة دورات المياه، فترى نسبة ٤٢,٣% منهم أنها نظيفة في حين يـــرى أكثر من نصف العينة (نسبة ٥٥,٢%) أنها غير نظيفة كما يتضح من جدول ٣-٤ ، وهـــي نسبة كبيرة خاصة في مرفق هام يتعلق بالنظافة وذلك بسبب عدم مراعاة الميول اللازمة لتسرب المياه في أرضيتها مما يجعلها راكدة .

جدول ٣-٤ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب رأيهم في نظافة دورات المياه

الرأي	العدد	%
نظيفة	١٢١	٤٢,٣
غير نظيفة	١٥٨	٥٥,٢
غير مبين	٧	٢,٤
المجموع	٢٨٦	١٠٠%

٤ - وبالنســـبة لنظافة منطقة الانتظار (البلازا) ترى الغالبية العظمى من العينة (نسبة ٨٣,٩%) أن النظافة متوفرة فيها ، في حين أن نسبة ضئيلة بلغت ١٤,٧% ترى أن النظافة غير متوفرة كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٣-٥ : توزيع رأي عينة البحث في توفر نظافة منطقة الانتظار

الرأي	العدد	%
متوفرة	٢٤٠	٨٣,٩
غير متوفرة	٤٢	١٤,٧
غير مبين	٤	١,٤
المجموع	٢٨٦	١٠٠%

٥ - وبالنسـبة للـتكييف في منطقة الانتظار (البلازا)، نجد أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة يرى أن الـتكييف فيها جيد، في حين ترى نسبة ضئيلة بلغت ١٠,٥٦% أنه غير جيد، ولم يجب على هذا السـؤال ٣,١% مـن عينة البحث، خاصة أن هذه المنطقة مفتوحة ويخفى على العديد من الحجاج موقع مخارج فتحات التكييف فيها (انظر الجدول ٣-٦) :

جدول ٣-٦ : توزيع رأي العينة في جودة التكييف بمنطقة الانتظار (البلازا)

الرأي	العدد	%
جيد	٢٤٧	٨٦,٤
غير جيد	٣٠	١٠,٥
غير مبين	٩	٣,١
المجموع	٢٨٦	١٠٠%

٦- وبالنسـبة لأمـاكن الصلاة، نجد أن أكثر من نصف العينة يرى أنها كافية في منطقة (البلازا) وذلـك بنسبة ٥٩,١% في حين أن ٤٠,٦% من العينة ترى أنها غير كافية خاصة إذا ما زاد عدد الرحلات القادمة واضطر حجاجها للانتظار فترة طويلة في منطقة الانتظار تلك حتى يحين موعد بدء إجراءاتهم كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٣-٧ : توزيع آراء عينة البحث في مدى كفاية المساجد

الرأي	العدد	%
كافية	١٦٩	٥٩,١
غير كافية	١١٦	٤٠,٦
غير مبين	١	٠,٣
المجموع	٢٨٦	١٠٠%

٧ - أمـا من حيث برادات المياه، فيلاحظ من جدول ٣-٨ أن نسبة ٣٨,٥% من العينة ترى أنها متوفرة في منطقة الانتظار (البلازا) في حين يرى أكثر نصف العينة (نسبة ٥٩,٨%) أنها غير متوفرة ، ولعل ذلك يرجع الى عدم معرفة أماكنها نتيجة غياب اللوحات الإرشادية الكافية .

جدول ٣-٨ : توزيع آراء عينة البحث في وجود برادات المياه

الرأي	العدد	%
موجودة	١١٠	٣٨,٥
غير موجودة	١٧١	٥٩,٨
غير مبين	٥	١,٧
المجموع	٢٨٦	١٠٠%

٨ - وبالنسبة للوحات الإرشادية؛ ترى نسبة ٦٠,١% أن هذه اللوحات كافية في منطقة الانتظار (البلازا) في حين ترى نسبة ٣٩,٥% أنها غير كافية (انظر الجدول ٣-٩) :

جدول ٣-٩ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب رأيهم في كفاية اللوحات الإرشادية

الرأي	العدد	%
كافية	١٧٢	٦٠,١
غير كافية	١١٣	٣٩,٥
غير مبين	١	٠,٣
المجموع	٢٨٦	١٠٠%

٩ - وبالنسبة للمطاعم، ترى نسبة عالية (نسبة ٨٥,٣%) أنها متوفرة في البلازا في حين ترى نسبة بسيطة بلغت ١٢,٦% أنها غير متوفرة، كما يتضح من الجدول التالي.

جدول ٣-١٠ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب رأيهم في توفر المطاعم

الرأي	العدد	%
متوفرة	٢٤٤	٨٥,٣
غير متوفرة	٣٦	١٢,٦
غير مبين	٦	٢,١
المجموع	٢٨٦	١٠٠%

١٠ - أما من حيث وسائل الاتصال؛ فيرى ثلثي العينة (نسبة ٦٨,٢%) أنها كافية في البلازا في حين ترى نسبة ٢٩% أنها غير كافية كما يتبين من الجدول ٣-١١ .:

جدول ٣-١١ : توزيع آراء العينة في كفاية وسائل الاتصال

الرأي	العدد	%
كافية	١٩٥	٦٨,٢
غير كافية	٨٣	٢٩,٠
غير مبين	٨	٢,٨
المجموع	٢٨٦	١٠٠%

١١ - وبالنسـبة لأماكن الصلاة؛ فترى نسبة ٥٩,٤% من العينة أنها كافية في البلازا في حين ترى نسبة ٣٩,٩% أنها غير كافية كما يتبين من جدول ٣-١٢ .

جدول ٣-١٢ : توزيع آراء عينة البحث في كفاية أماكن الصلاة

الرأي	العدد	%
كافية	١٧٠	٥٩,٤
غير كافية	١١٤	٣٩,٩
غير مبين	٢	٠,٧
المجموع	٢٨٦	١٠٠%

وبالنسبة لتقويم الحجاج لأداء موظفي مؤسسات الطوافة، فقد أفادت عينة الدراسة بما يلي :

١ - يـرى نسـبة ٥٦,٦% من العينة أن موظفي مؤسسات الطوافة يتميزون بالبشاشة في تعاملهم بينما يرى ٣٥,٣% من العينة عكس ذلك، و لم يجب على هذا السؤال ٢٣,٢% من العينة.

جدول ٣-١٣ : توزيع آراء عينة البحث في توفر البشاشة لدى موظفي مؤسسات الطوافة

الرأي	العدد	%
متوفرة	١٦٢	٥٦,٦
ليست موجودة	١٠١	٣٥,٣
غير مبين	٢٣	٨,٠
المجموع	٢٨٦	١٠٠%

٢ - مـــن حيث كفاءة العمل، فنجد أن أكثر من ثلاثة أرباع عينة البحث من الحجاج يرون أن موظفي مؤسسات الطوافة يؤدوا عملهم بكفاءة، وذلك بنسبة ٧٧,٦%، في حين أن ١٤% فقط من العينة يرون غير ذلك. و لم يجب على هذا السؤال حوالي ربع العينة بنسبة ٨,٤%، كما يتضح ذلك من الجدول التالي:

جدول ٣-١٤ : توزيع آراء عينة البحث في توفر كفاءة العمل لدى موظفي مؤسسات الطوافة

الرأي	العدد	%
متوفرة	٢٢٢	٧٧,٦
غير موجودة	٤٠	١٤,٠
غير مبين	٢٤	٨,٤
المجموع	٢٨٦	١٠٠%

٣ - وبالنســـبة لحسن التصرف، نجد أن أكثر من ثلثي العينة بقليل ترى أن حسن التصرف موجود ومتوفر لدى موظفي مؤسسات الطوافة وذلك بنسبة ٥٥,٢% في حين أن نسبة ٣٦,٤% من العيـــنة ترى عكس ذلك، و لم يجب على هذا السؤال نسبة ٨,٤% من العينة، حسب ما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٣-١٥ : توزيع آراء عينة البحث في توفر حسن التصرف لدى موظفي مؤسسات الطوافة

الرأي	العدد	%
متوفر	١٥٨	٥٥,٢
غير متوفر	١٠٤	٣٦,٤
غير مبين	٢٤	٨,٤
المجموع	٢٨٦	١٠٠%

٤ - وبالنســـبة لمعرفة موظفي مؤسسات الطوافة لغة الحاج، نجد أن أكثر من ربع العينة بقليل يرى أنهـــم يحسنون لغة الحاج وذلك بنسبة ٢٨,٧%، في حين أن حوالي ثلثي العينة بقليل يرون أنهم لا يـــتحدثون لغة الحاج وذلك بنسبة ٦٢,٦% من العينة مما يشير الى أهمية تلقي منسوبي هذه المؤسســـات دورات في لغات جنسيات الحجاج الذين يتبعون مؤسساتهم. و لم يجب على هذا السؤال ٨,٧% من عينة البحث، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٣-١٦ : توزيع آراء عينة البحث في إجادة موظفي مؤسسات الطوافة لغة الحجاج

الرأي	العدد	%
يحسنون لغة الحاج	٨٢	٢٨,٧
لا يتحدثون لغة الحاج	١٧٩	٦٢,٦
غير مبين	٢٥	٨,٧
المجموع	٢٨٦	١٠٠%

٥ - أمـــا بالنســـبة لمدى كفاية عدد موظفي مؤسسات الطوافة، ترى نسبة ٦٢,٩% من العينة أن عددهم كافي، في حين ترى نسبة ٢٧,٦% من العينة أن عددهم غير كاف. و لم يجب على هذا السؤال ٩,٤% من عينة البحث، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول ٣-١٧ : توزيع آراء عينة البحث في مدى كفاية عدد موظفي مؤسسات الطوافة

الرأي	العدد	%
كافي	١٨٠	٦٢,٩
غير كافي	٧٩	٢٧,٦
غير مبين	٢٧	٩,٤
المجموع	٢٨٦	١٠٠%

الباب الرابع

تحليل استبانة رأي العاملين بالمطار

تمهيد

استكمالا للصورة وتعزيزا لنتائج البحث ،كان من المهم معرفة آراء العاملين في صالات استقبال الحجاج في مطار الملك عبد العزيز . وقد تم تقسيم الاستبانة إلى جزأين رئيسين ، يُعنى أحدهما بالتجهيزات والمرافق التي تحتويها الصالة ، ويُعنى الآخر بالقوى البشرية من حيث كفاية أعدادها في القطاعات المختلفة . ومن ثم تم استطلاع آراء عدد ١٢١ من العاملين من منسوبي جهات متعددة، وفي أوقات متباينة في الصالات الداخلية وتحت الخيام (البلازا)، وفيما يلي تحليلا لنتائج هذه الاستبانة .

٤-١ التجهيزات والمرافق

أظهر تحليل استبانة استطلاع آراء العاملين في صالة الحجاج مدى الحاجة إلى تطوير كفاءة العناصر المختلفة الموجودة بالمطار ، وذلك على النحو التالي :

١ - **تكييف الصالة** : نجد أن حوالي ثلث العينة ترى أن التكييف يحتاج إلى تطوير في كفاءته وذلك إما بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً وذلك بنسبة ٣٣,٩%، في حين أفادت نسبة مماثلة أنه لا يحتاج إلى تطوير أو يحتاج إلى تطوير بدرجة بسيطة، بينما ترى نسبة ١٩,٨% أنه يحتاج إلى تطوير بدرجة متوسطة كما يتضح من الجدول ٤-١.

جدول ٤-١ : توزيع آراء عينة البحث من العاملين بالمطار
في مدى الحاجة إلى تطوير كفاءة تكييف الصالة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	١٨	١٤,٩
درجة كبيرة	٢٣	١٩,٠
درجة متوسطة	٢٤	١٩,٨
درجة بسيطة	١١	٩,١
لا حاجة إلى التطوير	٣٠	٢٤,٨
غير مبين	١٥	١٢,٤
المجموع	١٢١	١٠٠%

٢ - **نظـــام الحاسب الآلي :** يُلاحظ أن أكثر من ثلث العينة بقليل وبنسبة بلغت ٣٨,٩% ترى أن الـــنظام يحتاج إلى تطوير بدرجة كبيرة وكبيرة جداً، في حين ترى نسبة ٢٦,٤% أنها تحتاج إلى تطوير بدرجة متوسطة أو بسيطة بينما ترى نسبة ٧,٤% أن النظام لا يحتاج إلى التطوير .

جدول ٤-٢ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى تطوير نظام الحاسب الآلي

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٢٩	٢٤,٠
درجة كبيرة	١٨	١٤,٩
درجة متوسطة	١٨	١٤,٩
درجة بسيطة	١٤	١١,٥
لا حاجة إلى التطوير	٩	٧,٤
غير مبين	٣٣	٢٧,٣
المجموع	١٢١	١٠٠%

٣ - **الوحدات الطرفية (الشاشات):** ترى نسبة ٤٧,٩% من العينة أن الشاشات تحتاج إلى تطوير سواء بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين ترى نسبة ٢٢,٣% من العينة أنها تحتاج إلى تطوير بدرجة متوسطة أو بسيطة بينما ترى نسبة ٥% أن الشاشات لا تحتاج إلى تطوير .

جدول ٤-٣ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى تطوير الوحدات الطرفية (الشاشات)

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٤١	٣٣,٩
درجة كبيرة	١٧	١٤,٠
درجة متوسطة	١٨	١٤,٩
درجة بسيطة	٩	٧,٤
لا حاجة إلى التطوير	٦	٥,٠
غير مبين	٣٠	٢٤,٨
المجموع	١٢١	١٠٠%

ويُلاحظ تماشي نتائج جدول ٤-٣ مع نتائج الجدول السابق رقم ٤-٢ .

٤ - **توســعة الصـــالة:** ترى نسبة ٤٥,٤% من العينة أن الصالة في حاجة إلى توسعة بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً في حين ترى نسبة ٢٦,٥% من العينة أنها تحتاج إلى توسعة بدرجة بسيطة أو متوسطة، غـــير أن أقل من خمس هذه العينة بقليل ترى أنها لا تحتاج إلى توسعة كما يتضح من الجدول التالي ٤-٤

جدول ٤-٤ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى توسعة الصالة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٣٢	٢٦,٥
درجة كبيرة	٢٣	١٩,٠
درجة متوسطة	٢٠	١٦,٥
درجة بسيطة	١٢	٩,٩
لا حاجة إلى التطوير	٢٢	١٨,٢
غير مبين	١٢	٩,٩
المجموع	١٢١	%١٠٠

٥ - **زيـــادة مقـــاعد الجلوس:** يرى حوالي ثلثي العينة (نسبة ٦٢,٨%) ضرورة إضافة مقاعد للجلوس بالصالة سواء بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين ترى نسبة ٢٧,٢% ذلك ولكن بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من جدول ٤-٥ . :

جدول٤-٥ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى إضافة مقاعد للجلوس

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٦٠	٤٩,٦
درجة كبيرة	١٦	١٣,٢
درجة متوسطة	١٧	١٤,٠
درجة بسيطة	١٦	١٣,٢
لا حاجة إلى التطوير	٦	٥,٠
غير مبين	٦	٥,٠
المجموع	١٢١	%١٠٠

٦ - **الاهـــتمام بـــنظافة الصالة** : ترى الغالبية العظمى (نسبة ٩٠,٩%) ضرورة الاهتمام بنظافة الصـــالة منها نسبة ٥٧% بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين ترى نسبة ٣٣,٩% أن يكون الاهتمام بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من جدول ٤-٦ .

جدول ٤-٦ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى الاهتمام بنظافة الصالة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٣٩	٣٢,٢
درجة كبيرة	٣٠	٢٤,٨
درجة متوسطة	١٨	١٤,٩
درجة بسيطة	٢٣	١٩,٠
لا حاجة إلى التطوير	٨	٦,٦
غير مبين	٣	٢,٥
المجموع	١٢١	١٠٠%

٧ - **الاهـــتمام بدورات المياه** : ترى الغالبية العظمى (نسبة ٩٤,٢%) ضرورة الاهتمام بدورات الميـــاه وذلك لما تتطلبه احتياجات الحجاج إليها قبل صلواتهم الخمس، منها ٦٩,٤% ترى أن يكـــون هـــذا الاهتمام بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين أن ترى نسبة ٢٤,٨% أن يكون الاهتمام بدرجة بسيطة أو متوسطة كما يتضح من الجدول ٤-٧ :

جدول ٤-٧ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى الاهتمام بدورات المياه

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٦٧	٥٥,٤
درجة كبيرة	١٧	١٤,٠
درجة متوسطة	١٩	١٥,٧
درجة بسيطة	١١	٩,١
لا حاجة إلى التطوير	٦	٥,٠
غير مبين	١	٠,٨
المجموع	١٢١	١٠٠%

٨ - **زيـــادة عـــدد العاملين** : ترى نسبة كبيرة جداً (٨٤,٣%) ضرورة زيادة عدد العاملين، منها نســبة ٥٧% ترى أن تكون الزيادة بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين ترى نسبة ٢٧,٣% أن تكون الزيادة بدرجة بسيطة أو متوسطة كما يتضح من جدول ٤-٨ .

جدول ٤-٨ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى زيادة عدد العاملين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٤٢	٣٤,٧
درجة كبيرة	٢٧	٢٢,٣
درجة متوسطة	١٩	١٥,٧
درجة بسيطة	١٤	١١,٦
لا حاجة إلى التطوير	١٧	١٤,٠
غير مبين	٢	١,٧
المجموع	١٢١	١٠٠%

ويلاحـــظ تقـــارب نتائج الأسئلة الخاصة بتوسعة الصالة وإضافة مقاعد للجلوس بها والاهتمام بنظافة الصالة ودورات المياه وزيادة عدد العاملين بالصالة .

٩ - **زيـــادة عدد الوحدات الطرفية (شاشات الكمبيوتر):** يرى حوالي ثلاثة أرباع العينة (نسبة ٧٣,٥ %) ضـــرورة زيادة عدد الشاشات منها نسبة ٥٢,١% بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، ونسبة ٢١,٥% بدرجة متوسطة وبسيطة كما يتضح من الجدول ٤-٩ .

جدول ٤-٩ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى زيادة عدد الوحدات الطرفية

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٣٨	٣١,٤
درجة كبيرة	٢٥	٢٠,٧
درجة متوسطة	١٧	١٤,١
درجة بسيطة	٩	٧,٤
لا حاجة إلى التطوير	٥	٤,١
غير مبين	٢٧	٢٢,٣
المجموع	١٢١	١٠٠%

١٠ - **زيـــادة اللوحات الإرشادية داخل الصالة:** ترى الغالبية العظمى (نسبة ٨٧,٦%) ضرورة زيادة اللوحات الإرشادية داخل الصالة منهم نسبة ٥٩,٥% بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين ترى نسبة ٢٨,١% أي أقل من ثلث العينة أن تكون الزيادة بدرجة بسيطة أو متوسطة.

جدول ٤-١٠ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى زيادة اللوحات الإرشادية داخل الصالة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٥٤	٤٤,٦
درجة كبيرة	١٨	١٤,٩
درجة متوسطة	٢٠	١٦,٥
درجة بسيطة	١٤	١١,٦
لا حاجة إلى التطوير	٨	٦,٦
غير مبين	٧	٥,٨
المجموع	١٢١	١٠٠%

١١ - **تأمين مترجمين للغات الرئيسية** : ترى نسبة كبيرة جداً (٩٣,٤%) ضرورة تأمين مترجمين لـــلغات الرئيسية، منهم نسبة ٧٦% ترى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين يرى أقل من خمس العينة بقليل (نسبة ١٧,٤%) أن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة .

جدول ٤-١١ : توزيع آراء عينة البحث في تأمين مترجمين للغات الرئيسية

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٧٥	٦٢,٠
درجة كبيرة	١٧	١٤,٠
درجة متوسطة	١٠	٨,٣
درجة بسيطة	١١	٩,١
لا حاجة إلى التطوير	٥	٤,١
غير مبين	٣	٢,٥
المجموع	١٢١	١٠٠%

١٢ - **زيـــادة عـــدد برادات الماء** : ترى نسبة ٨٦,٨% من العينة ضرورة زيادة عدد برادات الماء بالصـــالة، مـــنهم أكثر من ٦٢,٩% ترى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين ترى نسبة ٢٣,٩% أي حوالي ربع العينة أن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-١٢ .

جدول ٤-١٢ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى زيادة عدد برادات المياه

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٥٥	٤٥,٥
درجة كبيرة	٢١	١٧,٤
درجة متوسطة	٢٠	١٦,٥
درجة بسيطة	٩	٧,٤
لا حاجة إلى التطوير	١٦	١٣,٢
المجموع	١٢١	١٠٠%

١٣ - **تقليل عدد ساعات النوبة الواحدة في العمل**: يرى أكثر من ثلاثة أرباع العينة بقليل (نسبة ٧٥,٣%) ضـــرورة تقـــليل عدد ساعات النوبة ، منهم نسبة ٤٦,٣% أي أقل من نصف العينة بقليل ترى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة أو كبيرة جدا ، في حين ترى نسبة ٢٨,٩% أن يتم ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة كما يتضح من الجدول ٤-١٣.

جدول ٤-١٣: توزيع آراء العينة في مدى الحاجة إلى تقليل عدد ساعات عمل نوبة الواحدة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٣٧	٣٠,٦
درجة كبيرة	١٩	١٥,٧
درجة متوسطة	٢٥	٢٠,٦
درجة بسيطة	١٠	٨,٣
لا حاجة إلى التطوير	٢٦	٢١,٥
غير مبين	٤	٣,٣
المجموع	١٢١	١٠٠%

١٤ - **توفـــير مكان استرخاء للموظفين والعاملين لتجديد نشاطهم** : ترى الغالبية العظمى ضرورة توفير مكان لاسترخاء الموظفين والعاملين لتجديد نشاطهم وذلك بنسبة ٩٢,٦%، منهم نسبة ٦٩,٤% تـرى ذلك بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين ترى نسبة ٢٣,٢% فقط ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-١٤ .

جدول ٤-١٤ : توزيع آراء عينة البحث في مدى الحاجة إلى توفير مكان استرخاء للموظفين والعاملين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٦٦	٥٤,٥
درجة كبيرة	١٨	١٤,٩
درجة متوسطة	١٤	١١,٦
درجة بسيطة	١٤	١١,٦
لا حاجة إلى التطوير	٩	٧,٤
المجموع	١٢١	١٠٠%

١٥- **رفع مستوى وعي الحجاج** : ترى نسبة ٩٥,١% من العينة ضرورة رفع مستوى وعي الحجاج خاصة أن نسبة كبيرة من عينة الحجاج تبلغ ٧٨,١% تحج للمرة الأولى كما هو موضح في تحليل جدول ٢-٢. هذا وقد أفادت نسبة ٨٠,١% أي أكثر من ثلاثة أرباع العينة من العاملين بالمطار بأن يتم ذلك بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين أن نسبة ١٤,٩% فقط ترى أن يتم ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-١٥.

جدول ٤-١٥ : توزيع آراء عينة البحث في رفع مستوى وعي الحجاج

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٧٤	٦١,١
درجة كبيرة	٢٣	١٩,٠
درجة متوسطة	١١	٩,١
درجة بسيطة	٧	٥,٨
لا حاجة إلى التطوير	٣	٢,٥
غير مبين	٣	٢,٥
المجموع	١٢١	١٠٠%

٤-٢ القوى العاملة

١ - **رجال الأمن :** ثلاثة أرباع العينة (نسبة ٧٢,٧%) ترى أن هناك نقصا في رجال الأمن حيث يرى حوالي الثلث منهم أن هذا النقص بدرجة كبيرة جداً أو درجة كبيرة وذلك بنسبة ٣٨,٩%، ونسبة ٣٣,٩ ترى أن النقص قائم بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-١٦.

جدول ٤-١٦ : توزيع آراء عينة البحث في درجة النقص في رجال الأمن

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٢٦	٢١,٤
درجة كبيرة	٢١	١٧,٤
درجة متوسطة	٢٦	٢١,٥
درجة بسيطة	١٥	١٢,٤
لا حاجة إلى التطوير	٢٦	٢١,٥
غير مبين	٧	٥,٨
المجموع	١٢١	١٠٠%

٢ - **مدخلو بيانات الحاسب الآلي:** يتضح أن أكثر من ثلثي العينة وبنسبة بلغت ٦٦,١% ترى أن هـناك نقصا في مدخلي بيانات الحاسب الآلي، منهم نسبة ٤٣% ترى أن النقص بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، والباقي وبنسبة ٢٣,١% ترى أن النقص موجود بدرجة متوسطة وبسيطة كما يتضح من الجدول ٤-١٧.

جدول ٤-١٧ : توزيع آراء عينة البحث في مدى النقص في مدخلي بيانات الحاسب الآلي

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٢٩	٢٤,٠
درجة كبيرة	٢٣	١٩,٠
درجة متوسطة	١٦	١٣,٢
درجة بسيطة	١٢	٩,٩
لا حاجة إلى التطوير	١٢	٩,٩
غير مبين	٢٩	٢٤,٠
المجموع	١٢١	١٠٠%

٣ - **عمال النظافة :** يلاحظ أن الغالبية العظمى من عينة البحث وبنسبة ٨٩,٢% ترى أن هناك نقصـــا في عمال النظافة حيث ترى نسبة بلغت ٦٢,٨% منهم أن النقص بدرجة كبيرة جداً أو درجـــة كـــبيرة، في الوقت الذي ترى فيه نسبة ٢٦,٤% أن هذا النقص بدرجة متوسطة وبسيطة كما يتضح من الجدول التالي ٤-١٨.

جدول ٤-١٨ : توزيع آراء عينة البحث في النقص في عمال النظافة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٤٤	٣٦,٤
درجة كبيرة	٣٢	٢٦,٤
درجة متوسطة	٢٧	٢٢,٣
درجة بسيطة	٥	٤,١
لا حاجة إلى التطوير	١١	٩,١
غير مبين	٢	١,٧
المجموع	١٢١	%١٠٠

٤ - **عمـــال نقل الأمتعة :** يتبين أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة ترى أن هناك نقصا في عمال نقل الأمتعة وذلك بنسبة ٨١,٨%، منهم حوالي النصف يرون أن هذا النقص بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة وذلك بنسبة ٥٢,١% في حين يرى الباقي وبنسبة ٢٩,٧% أن هذا النقص موجود بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-١٩.

جدول ٤-١٩ : توزيع آراء عينة البحث في مدى النقص في عمال نقل الأمتعة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٢٧	٢٢,٣
درجة كبيرة	٣٦	٢٩,٨
درجة متوسطة	٢٤	١٩,٨
درجة بسيطة	١٢	٩,٩
لا حاجة إلى الزيادة	١٦	١٣,٢
غير مبين	٦	٥,٠
المجموع	١٢١	%١٠٠

٥ - **السائقون** : يرى أكثر من ثلثي العينة بقليل (نسبة ٦٦,٩%) أن هناك نقصا في عدد السائقين، حيث يرى نحو الثلث منهم أن النقص موجود بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة وبنسبة ٢٩,٧% في حين ترى نسبة ٣٧,٢% أن هذا النقص بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٢٠ .

جدول ٤-٢٠ : توزيع آراء عينة البحث في مدى النقص في عدد السائقين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	١٢	٩,٩
درجة كبيرة	٢٤	١٩,٨
درجة متوسطة	٢٢	١٨,٢
درجة بسيطة	٢٣	١٩,٠
لا حاجة إلى التطوير	١٨	١٤,٩
غير مبين	٢٢	١٨,٢
المجموع	١٢١	١٠٠%

٦ - **المترجمون** : ترى الغالبية العظمى من العينة أن هناك نقصا في عدد المترجمين وذلك بنسبة ٩٠,١%، حيث أفادت نسبة ٧٤,٤% منهم أن هذا النقص حاصل بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في الوقت الذي أشارت فيه نسبة ١٥,٧% من العينة أن النقص قائم بدرجة بسيطة أو متوسطة كما يتضح من الجدول ٤-٢١.

جدول ٤-٢١ : توزيع آراء عينة البحث في النقص في عدد المترجمين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٥٨	٤٧,٩
درجة كبيرة	٣٢	٢٦,٥
درجة متوسطة	١٣	١٠,٧
درجة بسيطة	٦	٥,٠
لا حاجة إلى التطوير	٨	٦,٦
غير مبين	٤	٣,٣
المجموع	١٢١	١٠٠%

٧ - **المرشدون** : ترى نسبة كبيرة بلغت ٨٩,٢% من العاملين بالمطار أن هناك نقصا في عدد المرشدين، فقد أفادت نسبة ٦٤,٤% أي قرابة ثلثي العينة أن هذا النقص حاصل بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة، إلا أن نسبة ٢٤,٨% أي قرابة ربع العينة ترى أن النقص حاصل بدرجة بسيطة ومتوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٢٢ .

جدول ٤-٢٢ : توزيع آراء عينة البحث في مدى النقص الحاصل في عدد المرشدين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٤٢	٣٤,٧
درجة كبيرة	٣٦	٢٩,٧
درجة متوسطة	٢١	١٧,٤
درجة بسيطة	٩	٧,٤
لا حاجة إلى التطوير	٧	٥,٨
غير مبين	٦	٥,٠
المجموع	١٢١	١٠٠%

٨ - **عدد المفتشين** : يرى حوالي ثلاثة أرباع العينة (نسبة ٧٨,٥%) أن هناك نقصا في عدد المفتشين، إذ بلغت نسبة من يرى أن هذا النقص بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة ٥٠,٤%، إلا أن نسبة ٢٨,١% أي أكثر من ربع العينة بقليل يرون أن النقص حاصل بدرجة بسيطة ومتوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٢٣ .

جدول ٤-٢٣ : توزيع آراء عينة البحث في مدى النقص في عدد المفتشين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٣٨	٣١,٤
درجة كبيرة	٢٣	١٩,٠
درجة متوسطة	١٦	١٣,٢
درجة بسيطة	١٨	١٤,٩
لا حاجة إلى التطوير	١١	٩,١
غير مبين	١٥	١٢,٤
المجموع	١٢١	١٠٠%

٩ - **موظفو وزارة الحج** : يرى قرابة ثلثي العينة (نسبة ٦٢,٨%) أن هناك نقصا في عدد موظفي وزارة الحج، يرى منهم ٣٣,٩% أي أكثر من ثلث العينة أن النقص حاصل بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، والباقي وبنسبة ٢٨,٩% يرى أن النقص موجود بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٢٤ .

جدول ٤-٢٤ : توزيع آراء عينة البحث في مدى النقص في عدد موظفي وزارة الحج

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٢٣	١٩,٠
درجة كبيرة	١٨	١٤,٩
درجة متوسطة	١٦	١٣,٢
درجة بسيطة	١٩	١٥,٧
لا حاجة إلى التطوير	٢٨	٢٣,١
غير مبين	١٧	١٤,٠
المجموع	١٢١	١٠٠%

١٠ - **موظفو الجمارك** : يرى ثلاثة أرباع العينة (نسبة تبلغ ٧٥,٢%) أن هناك نقصاً في موظفي الجمارك، منهم نسبة ٤٢,٢% ترى أن النقص بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة في حين أن ترى نسبة ٣٣% أن هذا النقص قائم بدرجة متوسطة وبسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٢٥ .

جدول ٤-٢٥ : توزيع آراء عينة البحث في النقص في عدد موظفي الجمارك

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٣٧	٣٠,٦
درجة كبيرة	١٤	١١,٦
درجة متوسطة	٢٠	١٦,٥
درجة بسيطة	٢٠	١٦,٥
لا حاجة إلى التطوير	١٦	١٣,٢
غير مبين	١٤	١١,٦
المجموع	١٢١	١٠٠%

١١ - **عدد الباصات** : أشار حوالي ثلثي العينة وبنسبة ٦١,١% إلى أن هناك نقصا في عدد الباصات، حيث يرى أكثر من الثلث بقليل وبنسبة ٣٣,٨% أن النقص بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة ، في حين يرى أكثر من ربع العينة (بنسبة ٢٧,٣%) أن النقص بدرجة بسيطة أومتوسطة ، كما يتضح من الجدول ٤-٢٦ .

جدول ٤-٢٦ : توزيع آراء عينة البحث في مدى النقص في عدد الباصات

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٢٢	١٨,١
درجة كبيرة	١٩	١٥,٧
درجة متوسطة	١٨	١٤,٩
درجة بسيطة	١٥	١٢,٤
لا حاجة إلى التطوير	٢١	١٧,٤
غير مبين	٢٦	٢١,٥
المجموع	١٢١	١٠٠%

١٢ - **موظفو مكتب الوكلاء الموحد الميدانيون** : يرى أكثر من ثلثي العينة (نسبة ٦٩,٤%) أن هناك نقصاً في عدد موظفي مكتب الوكلاء الموحد الميدانيين، حيث أفادت نسبة ٤٥,٤% منهم أن هذا النقص موجود بدرجة كبيرة جداً أودرجة كبيرة، في حين أن نسبة ٢٤% ترى أن هذا النقص بدرجة بسيطة أومتوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٢٧ .

جدول ٤-٢٧ : توزيع آراء العينة في مدى النقص في
عدد الموظفين الميدانيين لمكتب الوكلاء الموحد

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٣٥	٢٨,٩
درجة كبيرة	٢٠	١٦,٥
درجة متوسطة	١٨	١٤,٩
درجة بسيطة	١١	٩,١
لا حاجة إلى التطوير	٢٤	١٩,٨
غير مبين	١٣	١٠,٨
المجموع	١٢١	١٠٠%

٤-٣ كفاءة العاملين

١ - **مدخلو بيانات الحاسب الآلي** : يرى حوالي ثلاثة أرباع العينة (نسبة ٧١%) ضرورة رفع كفاءة مدخلي البيانات ، وترى منهم نسبة ٥١,٢% بأن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة بينما ترى نسبة ١٩,٨% أن يتم ذلك بدرجة متوسطة وبسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٢٨.

جدول ٤-٢٨ : توزيع آراء عينة البحث في رفع كفاءة مدخلي بيانات الحاسب الآلي

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٣١	٢٥,٦
درجة كبيرة	٣١	٢٥,٦
درجة متوسطة	١٥	١٢,٤
درجة بسيطة	٩	٧,٤
لا حاجة إلى التطوير	١١	٩,١
غير مبين	٢٤	١٩,٩
المجموع	١٢١	١٠٠%

٢ - **السائقون** : يرى حوالي ثلاثة أرباع العينة (نسبة ٧٧,٧%) ضرورة رفع كفاءة السائقين . ومن ضمن هذه النسبة أشار ٤٨,٨% إلى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة بينما يرى حوالي الثلث (نسبة ٢٨,٩%) أن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة (جدول ٤-٢٩) .

جدول ٤-٢٩ : توزيع آراء عينة البحث في رفع كفاءة السائقين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٢٢	١٨,٢
درجة كبيرة	٣٧	٣٠,٦
درجة متوسطة	١٧	١٤,٠
درجة بسيطة	١٨	١٤,٩
لا حاجة إلى التطوير	٩	٧,٤
غير مبين	١٨	١٤,٩
المجموع	١٢١	١٠٠%

٣ - **المترجمون** : أشار معظم أفراد العينة (نسبة ٨٢,٧%) إلى الحاجة إلى رفع كفاءة المترجمين. ومن ضمنها نسبة ٥٦,٢% ترى بأن يتم ذلك بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، والباقي ونسبته ٢٦,٥% أي حوالي ربع العينة يرى أن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٣٠ .

جدول ٤-٣٠ : توزيع آراء عينة البحث في مدى أهمية رفع كفاءة المترجمين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٤١	٣٣,٩
درجة كبيرة	٢٧	٢٢,٣
درجة متوسطة	٢١	١٧,٤
درجة بسيطة	١١	٩,١
لا حاجة إلى التطوير	٨	٦,٦
غير مبين	١٣	١٠,٧
المجموع	١٢١	١٠٠%

٤ - **المرشدون** : أشارت نسبة كبيرة من العينة بلغت ٨٧,٦% إلى ضرورة رفع كفاءة المرشدين، ومنها نسبة ٥٧,٩% أي أكثر من نصف العينة رأت أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة، في حين رأت نسبة ٢٩,٧% أن يتم ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٣١ .

جدول ٤-٣١ : توزيع آراء عينة البحث في أهمية رفع كفاءة المرشدين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٣٦	٢٩,٨
درجة كبيرة	٣٤	٢٨,١
درجة متوسطة	٢٤	١٩,٨
درجة بسيطة	١٢	٩,٩
لا حاجة إلى التطوير	٧	٥,٨
غير مبين	٨	٦,٦
المجموع	١٢١	١٠٠%

٥ - **المفتشون** : أفاد أكثر من ثلاثة أرباع العينة (نسبة ٨١%) بضرورة رفع كفاءة المفتشين، حيث ترى نسبة بلغت ٥٦,٢% منهم أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة في الوقت الذي يرى فيه ربع العينة (نسبة ٢٤,٨%) أن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٣٢ .

جدول ٤-٣٢ : توزيع آراء عينة البحث في مدى أهمية رفع كفاءة المفتشين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٤٢	٣٤,٧
درجة كبيرة	٢٦	٢١,٥
درجة متوسطة	١٦	١٣,٢
درجة بسيطة	١٤	١١,٦
لا حاجة إلى التطوير	١١	٩,١
غير مبين	١٢	٩,٩
المجموع	١٢١	%١٠٠

٦ - **عمال النظافة** : ترى نسبة ٨٥,١% من العينة أن عمال النظافة في حاجة إلى رفع كفاءهم. فقد أشارت نسبة ٦٢,٨% أي قرابة ثلثي العينة إلى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة ، في حين ترى ٢٢,٤% أن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٣٣

جدول ٤-٣٣ : توزيع آراء عينة البحث في أهمية رفع كفاء عمال النظافة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٤٦	٣٨,٠
درجة كبيرة	٣٠	٢٤,٨
درجة متوسطة	١٤	١١,٦
درجة بسيطة	١٣	١٠,٨
لا حاجة إلى التطوير	٩	٧,٤
غير مبين	٩	٧,٤
المجموع	١٢١	%١٠٠

٧ - **عمال نقل الأمتعة** : يرى أكثر من ثلاثة أرباع العينة (نسبة ٧٦,٨%) ضرورة رفع كفاءة عمال نقل الأمتعة، حيث أشارت نسبة ٥٣,٧% منهم إلى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة، في حين رأت نسبة ٢٣,١% أن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٣٤ .

جدول ٤-٣٤ : توزيع آراء عينة البحث في مدى أهمية تلافي النقص في عمال نقل الأمتعة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٣٨	٣١,٤
درجة كبيرة	٢٧	٢٢,٣
درجة متوسطة	١٧	١٤,٠
درجة بسيطة	١١	٩,١
لا حاجة إلى التطوير	١٧	١٤,٠
غير مبين	١١	٩,١
المجموع	١٢١	١٠٠%

٨ - **موظفو مكتب الوكلاء الموحد الميدانيون** : يرى أكثر من ثلاثة أرباع العينة وبنسبة ٨٤,٣% ضرورة رفع كفاءة موظفي مكتب الوكلاء الموحد الميدانيين، فقد رأت نسبة ٥١,٢% منهم أن يتم ذلك بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، بينما ترى نسبة ٣٣,١% أن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٣٥ :

جدول ٤-٣٥ : توزيع آراء العينة في مدى أهمية رفع كفاءة موظفي مكتب الوكلاء الموحد الميدانيين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٤٤	٣٦,٣
درجة كبيرة	١٨	١٤,٩
درجة متوسطة	١٨	١٤,٩
درجة بسيطة	٢٢	١٨,٢
لا حاجة إلى التطوير	٧	٥,٨
غير مبين	١٢	٩,٩
المجموع	١٢١	١٠٠%

٩ - **رجال الأمن** : يرى ثلاثة أرباع العينة ضرورة رفع كفاءة رجال الأمن وذلك بنسبة ٧٧,٧%، حيث أشارت نسبة ٥٠,٤% منهم إلى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين أفادت نسبة ٢٧,٣% من العينة بأن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٣٦ .

جدول٤-٣٦ : توزيع آراء العينة في مدى كفاءة رجال الأمن

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٣٦	٢٩,٧
درجة كبيرة	٢٥	٢٠,٧
درجة متوسطة	١٨	١٤,٩
درجة بسيطة	١٥	١٢,٤
لا حاجة إلى التطوير	١٣	١٠,٧
غير مبين	١٤	١١,٦
المجموع	١٢١	١٠٠%

١٠ - **موظفو وزارة الحج** : يرى أقل من ثلاثة أرباع العينة (نسبة ٧٠,٢%) ضرورة رفع كفاءة موظفي وزارة الحج، حيث أشارت نسبة ٤١,٣% إلى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة، في حين أفادت ٢٩,٠% بأن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة، كما يتضح من الجدول ٤-٣٧ .

جدول٤-٣٧ : توزيع آراء العينة في مدى كفاءة موظفي وزارة الحج

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٣٠	٢٤,٨
درجة كبيرة	٢٠	١٦,٥
درجة متوسطة	١٨	١٤,٩
درجة بسيطة	١٧	١٤,١
لا حاجة إلى التطوير	٢٣	١٩,٠
غير مبين	١٣	١٠,٧
المجموع	١٢١	١٠٠%

١١ – **موظفو الجمارك** : ترى نسبة ٧٥,٢% من عينة البحث ضرورة رفع كفاءة موظفي الجمارك، إذ أفادت نسبة ٤٧,٩% أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو درجة كبيرة في حين رأت نسبة ٢٧,٣% أن يتم ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤–٣٨ .

جدول ٤–٣٨ : توزيع آراء العينة في مدى كفاءة موظفي الجمارك

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٣٨	٣١,٤
درجة كبيرة	٢٠	١٦,٥
درجة متوسطة	٢٢	١٨,٢
درجة بسيطة	١١	٩,١
لا حاجة إلى التطوير	١٨	١٤,٩
غير مبين	١٢	٩,٩
المجموع	١٢١	١٠٠%

٤–٤ عامل الخبرة لدى العاملين في المطار

١ – **مدخلو بيانات الحاسب الآلي** : ترى الغالبية العظمى (نسبة ٨٦,٠%) أهمية توفر عامل الخبرة لدى مدخلي بيانات الحاسب الآلي منهم نسبة ٧٢,٧% ترى ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة، ورأت النسبة الباقية وتبلغ ١٣,٢% أن يكون ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة كما يتضح من جدول ٤ – ٣٩.

جدول ٤–٣٩ : توزيع آراء العينة في أهمية توفر عامل الخبرة لدى مدخلي بيانات الحاسب الآلي

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٦٢	٥١,٣
درجة كبيرة	٢٦	٢١,٥
درجة متوسطة	١١	٩,١
درجة بسيطة	٥	٤,١
لا حاجة إلى التطوير	٥	٤,١
غير مبين	١٢	٩,٩
المجموع	١٢١	١٠٠%

٢ - **السائقون** : ترى النسبة الغالبة من عينة البحث (نسبة ٨١,٦%) أهمية توفر عامل الخبرة لديهم مما يظهر أهمية انتظامهم في دورات تدريبية ، فقد أفاد قرابة ثلثي العينة وبنسبة ٦٣,٦% أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة، كما رأى أقل من خمس العينة أن يتم ذلك بدرجة بسيطة أو متوسطة وذلك بنسبة ١٨,٢%، كما يتضح من الجدول ٤-٤٠ .

جدول ٤-٤٠ : توزيع آراء العينة في أهمية توفر عامل الخبرة لدى السائقين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٤٥	٣٧,٢
درجة كبيرة	٣٢	٢٦,٤
درجة متوسطة	١٥	١٢,٤
درجة بسيطة	٧	٥,٨
لا حاجة إلى التطوير	٨	٦,٦
غير مبين	١٤	١١,٦
المجموع	١٢١	١٠٠%

٣ - **المترجمون** : ترى الغالبية العظمى من العينة (نسبة ٩٠,١%) أهمية توفر عامل الخبرة لدى المترجمين حيث أشار حوالي ثلثي العينة وبنسبة ٦٦,١% إلى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، في حين أن نسبة ٢٤% أي أقل من ربع العينة بقليل يرون أن يكون ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٤١ .

جدول ٤-٤١ : توزيع آراء العينة في أهمية توفر عامل الخبرة لدى المترجمين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٥٠	٤١,٣
درجة كبيرة	٣٠	٢٤,٨
درجة متوسطة	١٩	١٥,٧
درجة بسيطة	١٠	٨,٣
لا حاجة إلى التطوير	٤	٣,٣
غير مبين	٨	٦,٦
المجموع	١٢١	١٠٠%

٤ - **توفر عامل الخبرة لدى المرشدين** : أشارت نسبة كبيرة بلغت ٨٩,٣ من عينة البحث إلى ضرورة توفر عامل الخبرة لدى المرشدين، إذ أفادت نسبة ٦٦,٢% بأن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو درجة كبيرة، في حين رأت نسبة ٢٣,١% من العينة أن يكون ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٤٢ .

جدول ٤-٤٢ : توزيع آراء العينة في أهمية توفر عامل الخبرة لدى المرشدين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٥٢	٤٣,٠
درجة كبيرة	٢٨	٢٣,٢
درجة متوسطة	١٣	١٠,٧
درجة بسيطة	١٥	١٢,٤
لا حاجة إلى التطوير	٥	٤,١
غير مبين	٨	٦,٦
المجموع	١٢١	%١٠٠

٥ - **المفتشون** : ترى غالبية العينة بنسبة بلغت ٨٥,٩% ضرورة توفر عامل الخبرة لدى المفتشين، بل أن قرابة ثلثي العينة (نسبة ٦٥,٣%) يرى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة في حين ترى نسبة ٢٠,٦% أن يتم ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة كما يتضح من الجدول ٤-٤٣ .

جدول ٤-٤٣ : توزيع آراء العينة في أهمية توفر عامل الخبرة لدى المفتشين

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٥٢	٤٣,٠
درجة كبيرة	٢٧	٢٢,٣
درجة متوسطة	١٢	٩,٩
درجة بسيطة	١٣	١٠,٧
لا حاجة إلى التطوير	٦	٥,٠
غير مبين	١١	٩,١
المجموع	١٢١	%١٠٠

٦ - **عمال النظافة** : أشارت نسبة كبيرة جداً (٨٦,٨%) من عينة البحث إلى ضرورة توفر عامل الخبرة لدى عمال النظافة حيث رأى حوالي نصفهم (نسبة ٥٢,٩%) أن يكون ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة، ورأت نسبة ٣٣,٩% أي أكثر من ثلث العينة أن يتم ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٤٤ .

جدول ٤-٤٤ : توزيع آراء العينة في أهمية توفر عامل الخبرة لدى عمال النظافة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٤٥	٣٧,٢
درجة كبيرة	١٩	١٥,٧
درجة متوسطة	٢٢	١٨,٢
درجة بسيطة	١٩	١٥,٧
لا حاجة إلى التطوير	٨	٦,٦
غير مبين	٨	٦,٦
المجموع	١٢١	١٠٠%

٧ - **عمال نقل الأمتعة** : رأت غالبية عينة البحث (نسبة ٨٦,٨%) ضرورة توفر عامل الخبرة لدى عمال نقل الأمتعة ، حيث رأى أكثر من نصف العينة بقليل (نسبة ٥٢,١%) أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة، في حين أشارت نسبة ٣٤,٧% إلى أن يتم ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من جدول ٤-٤٥ .

جدول ٤-٤٥ : توزيع آراء العينة في أهمية معالجة النقص في عمال نقل الأمتعة

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٤١	٣٣,٩
درجة كبيرة	٢٢	١٨,٢
درجة متوسطة	٢٠	١٦,٥
درجة بسيطة	٢٢	١٨,٢
لا حاجة إلى التطوير	٥	٤,١
غير مبين	١١	٩,١
المجموع	١٢١	١٠٠%

٨ - **موظفو مكتب الوكلاء الموحد الميدانيون** : أشارت نسبة كبيرة من العينة بلغت ٨٦,٨% إلى ضرورة توفر عامل الخبرة لدى هؤلاء الموظفين، فرأت نسبة ٥٨,٧% أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة، في حين أفادت نسبة ٢٨,١% من العينة بأن يتم ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٤٦ .

جدول ٤-٤٦ : توزيع آراء العينة في أهمية توفر الخبرة لدى موظفي مكتب الوكلاء الموحد

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٤٦	٣٨,٠
درجة كبيرة	٢٥	٢٠,٧
درجة متوسطة	١٨	١٤,٩
درجة بسيطة	١٦	١٣,٢
لا حاجة إلى التطوير	٥	٤,١
غير مبين	١١	٩,١
المجموع	١٢١	١٠٠%

٩ - **رجال الأمن** : ترى الغالبية العظمى من عينة البحث (نسبة بلغت ٨٢,٧%) أهمية توفر عامل الخبرة لدى رجال الأمن حيث أشارت نسبة ٦٢,٨% إلى أن يكون ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة، كما رأت نسبة ١٩,٩% أي حوالي خمس العينة أن يكون ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٤٧ .

جدول ٤-٤٧ : توزيع آراء العينة في أهمية توفر عامل الخبرة لدى رجال الأمن

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٤٩	٤٠,٥
درجة كبيرة	٢٧	٢٢,٣
درجة متوسطة	١٣	١٠,٨
درجة بسيطة	١١	٩,١
لا حاجة إلى التطوير	١٢	٩,٩
غير مبين	٩	٧,٤
المجموع	١٢١	١٠٠%

١٠ - **موظفو وزارة الحج** : ترى نسبة ٦٩,٣% من عينة البحث أهمية وضرورة توفر عامل الخبرة لدى موظفي وزارة الحج، منهم ٥٧,٩% من العينة يرون أن يتوفر ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة، في حين رأت نسبة ٢١,٤% من العينة أن يتم ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٤٨ .

جدول ٤-٤٨ : توزيع آراء العينة في أهمية توفر عامل الخبرة لدى موظفي وزارة الحج

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٤٨	٣٩,٧
درجة كبيرة	٢٢	١٨,٢
درجة متوسطة	١٣	١٠,٧
درجة بسيطة	١٣	١٠,٧
لا حاجة إلى التطوير	١٣	١٠,٧
غير مبين	١٢	١٠,٠
المجموع	١٢١	١٠٠%

١١ - **موظفو الجمارك** : أشارت نسبة كبيرة من عينة البحث بلغت ٩١,٩% إلى ضرورة توفر عامل الخبرة لدى موظفي الجمارك فقد رأت نسبة ٦٣,٧% من العينة أن يكون ذلك بدرجة كبيرة جداً أو بدرجة كبيرة، في حين رأى أكثر من ربع العينة (بنسبة ٢٨,٢%) أن يكون ذلك بدرجة متوسطة أو بسيطة، كما يتضح من الجدول ٤-٤٩ .

جدول ٤-٤٩ : توزيع آراء العينة في أهمية توفر عامل الخبرة لدى موظفي الجمارك

الرأي	العدد	%
درجة كبيرة جداً	٥٦	٤٦,٣
درجة كبيرة	٢١	١٧,٤
درجة متوسطة	١٤	١١,٦
درجة بسيطة	٨	٦,٦
لا حاجة إلى التطوير	١٣	١٠,٧
غير مبين	٩	٧,٤
المجموع	١٢١	١٠٠%

٤-٥ خلاصة الباب

١. ترى الغالبية العظمى من عينة البحث أن معظم التجهيزات والمرافق بصالات استقبال الحجاج في حاجة إلى تطوير، وأن هذا التطوير يجب أن يتم بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً .

٢. ترى غالبية عينة البحث من العاملين بالمطار أن هناك نقصا في القوى العاملة بالمطار، وأن هذا النقص قائم بدرجات متفاوتة .

٣. ترى غالبية عينة البحث ضرورة رفع كفاءة العاملين في المجالات المختلفة بالمطار، مع تفاوت في الرأي بين درجة كبيرة جداً أو كبيرة أو بين درجة متوسطة أو بسيطة .

٤. تـــرى الغالبية العظمى من عينة البحث من العاملين بالمطار أهمية وضرورة توفر عامل الخبرة لدى فئات العاملين بالمطار، بل إن معظمهم يرى أن يتم ذلك بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة .

٥. **سنوات الخدمة في صالة الحجاج** أوضحت الدراسة على عينة البحث من العاملين بالمطار أن أكـــثر مـــن ثلث العينة جاوزت مدة عملهم بالمطار ٣ سنوات، وانحصرت مدة عمل حوالي ربـــع العيـــنة بين السنة والثلاث سنوات، في حين بلغت نسبة من يعمل في المطار لأول مرة ٢٣,٨% وهي نسبة ليست قليلة تقترب من ربع العينة . وهذا يعني نقص الخبرة الكافية لدى هذه الفئة للتعامل مع الحجاج بجنسياهم المتباينة كما يتضح من الجدول ٤-٥٠ .

جدول ٤-٥٠ : توزيع عينة البحث من العاملين بالمطار حسب سنوات العمل بمطار الحجاج

مدة العمل (بالسنة)	العدد	%
أول سنة	٤٣	٢٣,٨
١ – ٣ سنة	٤٥	٢٤,٨
أكثر من ٣ سنوات	٧٠	٣٨,٧
غير مبين	٢٣	١٢,٧
المجموع	١٨١	١٠٠%

هذا وقد أشارت نسبة ٤٨,١% من العاملين إلى ملاحظات ومقترحات أخرى عند إجابتهم على السؤال رقم (٥١) من الاستبانة .

الباب الخامس

تحليل استبانة تفويج الحجاج من مكة المكرمة إلى صالة الحجاج

ما أن ينتهي الحاج من أداء نسك الحج ويتم زيارة المسجد النبوي الشريف حتى تبدأ في جوانحه أشواق العودة إلى داره ووطنه ، وكله أمل أن يتقبل الله منه صالح عمله ، وأن يعيده ظافرا سالما غانما الأجر والمثوبة ، وأن يجمعه بأحبته وأبنائه وذويه .

بيد أن رحلة العودة قد يكتنفها أحيانا كثيرا من المشقة منذ لحظة حزم الأمتعة في مكة المكرمة أو المدينة المنورة إلى حين صعود الطائرة في مطار الملك عبد العزيز بجدة . ولئن نسي الحاج مشاق الإياب إلى الأرض المقدسة كونه مقبلا على ربه فرحا نشطا ، فإن متاعب رحلة العودة لا تكاد تُنسى . لذا لا بد من مسك للختام ، ولا بد من اهتمام بهذا الجانب المهم إذ تظل الصورة محفورة لأمد طويل . والإنسان بطبعه يتذكر لحظات الوداع كثيرا ، بل إن هذه اللحظات تصبغ طابع الرحلة بأسرها .

ونظراً لما لاحظه فريق البحث من تكدس الحجاج في منطقة الانتظار أسفل الخيام (البلازا) في صالة الحجاج بعد أداء الفريضة انتظاراً لموعد إقلاع طائراتهم، فقد أعدت استبانة يقاس بها مراحل نقلهم من مكة المكرمة إلى المطار فضلاً عن قياس المدة الزمنية التي يقضيها الحجاج بدءاً من وصولهم صالة الحجاج حتى موعد إقلاع طائراتهم . وكان الهدف من إعداد هذه الاستبانة التعرف على أسباب تكدس الحجاج في رحلة العودة بالمطار واستطلاع آرائهم فيما يقدم إليهم من خدمات فضلاً عن تقويم هؤلاء الحجاج للمرافق المتاحة، وكذلك رصد السلبيات والإيجابيات التي صادفوها في مرحلة ترحيلهم من مكة المكرمة إلى المطار وأثناء انتظارهم موعد إقلاع طائراتهم. هذا وقد تم جمع عدد ٤٦٤ استبانة كعينة لهذه المرحلة من مراحل الدراسة في أوقات مختلفة في النهار وفي الليل، فضلاً عن أخذ العينة من جنسيات متعددة من الحجاج

٥-١ بيانات عامة

أسفر تحليل ما جاء في استبانة تفويج الحجاج عن نتائج كان ما يتعلق منها بالخصائص العامة لعينة البحث من الحجاج ما يلي :

١ - جنسيات الحجاج

يبين الجدول التالي توزيع عينة الحجاج حسب جنسياتهم مع ملاحظة دمج الجنسيات المريتانية والتركية والسنغافورية التي تساوت بعدد حاج واحد ونسبة ٠,٤ لكل منها .

جدول ٥-١ : توزيع عينة البحث من الحجاج بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة حسب جنسياتهم

مسلسل	الجنسية	العدد	%
١	موريتانيا/تركيا/سنغافورة	٣	١,٢
٢	بنين	١	٠,٤
٣	ساحل العاج	١	٠,٤
٤	فرنسا	١	٠,٤
٥	أمريكا	١	٠,٤
٦	المالديف	١	٠,٤
٧	الكويت	٢	٠,٨
٨	اليمن	٢	٠,٨
٩	كندا	٢	٠,٨
١٠	الصين	٢	٠,٨
١١	جامبيا	٢	٠,٨
١٢	غير مبين	٢	٠,٨
١٣	الصومال	٣	١,٣
١٤	الهند	٣	١,٣
١٥	بريطانيا	٣	١,٣
١٦	سوريا	٤	١,٧
١٧	فلسطين	٤	١,٧
١٨٠	أفغانستان	٤	١,٧
١٩	ماليزيا	٥	٢,١
٢٠	تايلاند	٦	٢,٥
٢١	السنغال	٩	٣,٨
٢٢	نيجيريا	٩	٣,٨
٢٣	تونس	١١	٤,٦
٢٤	السودان	١١	٤,٦
٢٥	الجزائر	١٢	٥,٠
٢٦	ليبيا	١٢	٥,٠
٢٧	المغرب	١٢	٥,٠
٢٨	باكستان	١٤	٥,٩
٢٩	بنغلاديش	١٦	٦,٧
٣٠	أندونيسا	١٧	٧,١
٣١	لبنان	١٩	٧,٩
٣٣	مصر	٤٥	١٨,٨
المجموع		٢٣٩	١٠٠

يُلاحــظ مــن الجــدول ٥-١ أن حوالي خمس عينة البحث كان من المصريين وذلك بنسبة ١٨,٨%، يــليهم الحجــاج من لبنان وذلك بنسبة ٧,٩%، ثم من أندونيسيا بنسبة ٧,١% ثم من بــنغلاديش بنسبة ٦,٧%، ثم من باكستان بنسبة ٥,٩%. وهكذا بالنسبة لباقي الجنسيات في حين تجيء جنســيات موريتانيا تركيا سنغافورة بنين ساحل العاج فرنسا أمريكا المالديف في المرتبة الأخيرة وبنسب ضئيلة جداً بلغت ٠,٤% من عينة البحث .

٢ - أعمار عينة الدراسة

يتضــح من الجدول ٥-٢ أن غالبية العينة تنحصر أعمارها بين ٣١ و ٦٠ سنة حيث بلغت نسبتهم ٧٧,٠% أي أكثر من ثلاثة أرباع العينة بقليل . فقد بلغ نسبة من تنحصر أعمارهم بين ٤١ و ٥٠ ســنة ٣٦,٨% أي حوالي ثلث العينة، يليهم الحجاج من الفئة العمرية ٥١- ٦٠ سنة بنسبة بــلغت ٢١,٣% أي أكثر من ربع العينة، ثم الحجاج من الفئة العمرية ٣١ — ٤٠ سنة وذلك بنسبة ١٨,٩% أي أقل من خمس حجم العينة بقليل، يليهم الحجاج من فئة ٦٠ سنة فأكثر بنسبة ١٤,٢% وأخــيراً الحجاج من الفئة العمرية التي تقل عن ٣٠ سنة وذلك بنسبة ٨,٣% من العينة . وإذا فغالبية العيــنة تتركز في فئات العمر من ٣١ إلى ٦٠ سنة أي من فئات العمر المتوسطة والمتقدمة حيث يقبل هؤلاء على أداء فريضة الحج بعد أن تتوفر لهم الإمكانات المادية والبدنية، وبلغوا بذلك حد الاستطاعة على أداء فريضة الحج.

جدول ٥-٢ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب فئات العمر

فئات العمر (بالسنة)	العدد	%
أقل من ٢٠	٢	٠,٩
٢١- ٣٠	١٨	٧,٥
٣١ — ٤٠	٤٥	١٨,٩
٤١ — ٥٠	٨٨	٣٦,٨
٥١ — ٦٠	٥١	٢١,٣
أكثر من ٦٠	٣٤	١٤,٢
غير مبين	١	٠,٤
المجموع	٢٣٩	١٠٠

٣ - المستوى التعليمي

يتبين من الجدول ٥-٣ أن أكثر من ثلث العينة بقليل حاصلون على مؤهل جامعي فما فوق (نسبة ٣٦,٨%) يليهم الحاصلون على مؤهل ثانوي بنسبة ١٩,٢% أي حوالي خمس العينة، أي أن حـــوالي نصف العينة حاصلون على مؤهل ثانوي وجامعي وما فوقها . وهذه الفئة تكون أكثر مقدرة عـــلى تلقي الإرشادات التوعوية والتعامل مع اللوحات الإرشادية اذا توفرت في صالة الحجاج المرافق والخدمـــات المناســـبة ، خاصة أن نسبة ٧٢,٠% تحج لأول مرة كما يتبين من الجدول ٥-٤ وذلك سوف يساعد في الإسراع بإنجاز منظومة إنهاء إجراءات الحجاج في قدومهم وعودهم خاصة أن نسبة ١٥,١% فقط من العينة حاصلون على تعليم إبتدائي ومتوسط، والباقي يقرأ ويكتب فقط أو أميون .

جدول ٥-٣ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	%
أمي	٢٥	١٠,٥
يقرأ ويكتب	٤٣	١٨,٠
إبتدائي	١٤	٥,٩
متوسطة	٢٢	٩,٢
ثانوي	٤٦	١٩,٢
جامعي وما فوق	٨٨	٣٦,٨
غير مبين	١	٠,٤
المجموع	٢٣٩	١٠٠

٤ - عدد مرات الحج

يتضـــح من الجدول ٥-٤ أن حوالي ثلاثة أرباع العينة (نسبة ٧٢,٠%) يحجون لأول مرة وتقـــترب هذه النسبة إلى حد كبير من نسبة الذين حجوا لأول مرة في استبانة استطلاع آراء الحجاج رقم (١) في مرحلة القدوم والتي بلغت ٧٩,٠% كما هو موضح في الجدول ٣-١ بينما حجت نسبة ٢٦,٤% مـــن العينة أكثر من مرة . ولم تجب على هذا السؤال نسبة ١,٧% من العينة . وهنا تبرز أهمية توعية الحجاج وإرشادهم إلى المرافق والخدمات المتوفرة عند قدومهم لأداء الحج أو عند عودهم إلى بلادهم بعد أداءه .

جدول ٥-٤ : توزيع عينة البحث من الحجاج بجدة حسب عدد مرات الحج

عدد مرات الحج	العدد	%
أول مرة	١٧٢	٧٢,٠
أكثر من مرة	٦٣	٢٦,٤
غير مبين	٤	١,٦
المجموع	٢٣٩	١٠٠%

٥-٢ مواعيد تحركات عينة الحجاج

توضح الجداول الأربعة التالية بعض البيانات المهمة عن مواعيد تحركات الحجاج الأساسية

أ - ركوب الحافلات من مكة المكرمة الى المطار

يتـبين من الجدول ٥-٥ أن حوالي ثلثي العينة (نسبة ٦٥,٥%) يركبون الحافلات صباحاً يـليهم من يركبون الحافلات مساءً وذلك بنسبة ١٣,٨% بينما تجئ نسبة ركوب الحافلات ظهراً في المرتبة الثالثة بنسبة ٩,٧%. وتأتي في المرتبة الأخيرة نسبة ٧,٣% لمن يركبون الحافلات في فترة العصر أي أن الغالبية العظمى من العينة هم من الذين يركبون الحافلات في فترة الصباح .

جدول ٥-٥ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب موعد ركوب الحافلة من مكة المكرمة الى المطار

الموعد	العدد	%
صباحاً	٣٠٤	٦٥,٥
ظهراً	٤٥	٩,٧
عصراً	٣٤	٧,٣
مساءً	٦٤	١٣,٨
غير مبين	١٧	٣,٧
المجموع	٤٦٤	١٠٠

ب – تحرك الحافلة من مكة المكرمة

يتـبين من الجدول ٥-٦ أن حوالي ثلثي العينة تتحرك الحافلات بهم من مكة المكرمة صباحاً وذلك بنسبة ٦١,٩% وتتفق هذه النسبة الى حد كبير مع نسبة الذين يركبون الحافلات صباحاً كما هـو في الجدول ٥-٥، يليهم من يركبون الحافلات فترة الظهيرة بنسبة قليلة بلغت ١٤,٢% ثم من يركبونها مساء وبنسبة ١٣,٦% وأخيراً من يركبونها فترة العصر وذلك بنسبة ٦% فقط من العينة .

جدول ٥-٦ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب موعد تحرك حافلاتهم من مكة المكرمة

الموعد	العدد	%
صباحاً	٢٨٧	٦١,٩
ظهراً	٦٦	١٤,٢
عصراً	٢٨	٦,٠
مساءً	٦٣	١٣,٦
غير مبين	٢٠	٤,٣
المجموع	٤٦٤	١٠٠

ج – وصول الحافلات الى المطار

يتـبين مـن الجدول ٥-٧ أن حوالي ثلثي العينة تصل حافلاتهم إلى المطار في فترتي الصباح والظهـيرة، بمعـدل ٣٤,٥% في الصباح، و ٣٠,٨% في الظهيرة، وتفق ذلك مع نسبة من يركبون الحـافلات صباحاً [جدول ٥-٥] وتتحرك بهم الحافلات صباحاً أيضاً [جدول ٥-٦] بينما تبلغ نسبة الحافلات التي تصل في فترة العصر ١٧,٣% تليها التي تصل في المساء ونسبتها ١٣,١% .

جدول ٥-٧ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب موعد وصول الحافلة إلى المطار

الموعد	العدد	%
صباحاً	١٦٠	٣٤,٥
ظهراً	١٤٣	٣٠,٨
عصراً	٨٠	١٧,٣
مساء	٦١	١٣,١
غير مبين	٢٠	٤,٣
المجموع	٤٦٤	١٠٠

د – سفر الحجاج المنتظرين بصالة الحجاج

يتبين من الجدول ٥–٨ أن نسبة ٥١,٥% من العينة يحين موعد سفرهم إلى بلادهم في فترتي الصباح والظهيرة ، وإن كانت فترة الصباح تجيء في المرتبة الأولى وذلك بنسبة ٤٦,٣%، تليها فترة المساء بنسبة ٣٧,٧%، بينما تجئ فترة العصر في المرتبة الأخيرة بنسبة ٢,٤% فقط من العينة .

جدول ٥–٨ : توزيع عينة البحث من الحجاج حسب موعد السفر حسب الحجز

الموعد	العدد	%
صباحاً	٢١٥	٤٦,٣
ظهراً	٢٤	٥,٢
عصراً	١١	٢,٤
مساء	١٧٥	٣٧,٧
غير مبين	٣٩	٨,٤
المجموع	٤٦٤	١٠٠

٥–٣ مرافق صالة الحجاج

أ – الكراسي المعدة للجلوس في أماكن تجمع الحجاج

يرى أكثر من نصف العينة (نسبة ٦٤,٤%) (الجدول ٥–٩) أن الكراسي المخصصة لجلوس الحجاج في أماكن تجمعهم غير متوفرة خاصة اذا تجمع عدد كبير من حجاج الرحلات المغادرة في منطقة البلازا انتظاراً لموعد إقلاع رحلاتهم بينما ترى نسبة ٣٥,٦% أنها متوفرة .

جدول ٥–٩ : توزيع آراء العينة في مدى توفر الكراسي للجلوس في أماكن تجمع الحجاج

الرأي	العدد	%
متوفرة	٨٥	٣٥,٦
غير متوفرة	١٥٤	٦٤,٤
المجموع	٢٣٩	١٠٠

ب – دورات المياه

يتـبين مـن جدول ٥-١٠أن نسبة ٨٨,٣% من العينة ترى أن عدد دورات المياه في المطار كافية، منها نسبة ٣٣,١% ترى أنها نظيفة ونسبة ٥٥,٢% أنها غير نظيفة . أما من أشاروا بأن عدد دورات المياه غير كاف فتصل نسبتهم الى ١١,٣% من العينة . ولعل سبب عدم نظافة دورات المياه كمـا أشـارت نسـبة مرتفعة من العينة (٥٥,٢%) هو عدم مراعاة الميول اللازمة في معظمها مما يتسبب في تراكم المياه في أرضيتها وعدم تصريفها .

جدول ٥-١٠ : توزيع آراء عينة البحث في مدى توفر دورات المياه ونظافتها

الرأي	العدد	%
عدد كاف ونظيف	٧٩	٣٣,١
عدد كاف وغير نظيف	١٣٢	٥٥,٢
عدد غير كاف	٢٧	١١,٣
غير مبين	١	٠,٤
المجموع	٢٣٩	١٠٠

ج – اللوحات الإرشادية

يتضـح مـن جدول ٥-١١ أن نسبة كبيرة جداً (٩١,٣%) ترى أن اللوحات الإرشادية موجـودة، مـنها نسبة ٥٦,٥ % ترى أنها كافية، ونسبة ٣٤,٨% ترى أنها غير كافية خاصة اذا لم تتوفر فيها اللغات الرئيسية للحجاج، بينما تشير نسبة ٧,٩% أن هذه اللوحات غير موجودة .

جدول ٥-١١ : توزيع آراء عينة البحث في وجود لوحات إرشادية بالمطار

الرأي	العدد	%
موجودة وكافية	١٣٥	٥٦,٥
موجودة وغير كافية	٨٣	٣٤,٨
غير موجودة	١٩	٧,٩
غير مبين	٢	٠,٨
المجموع	٢٣٩	١٠٠

د – توفر المطاعم والكافتيريات

يـــرى أكثر من ثلاثة أرباع العينة (جدول ٥-١٢) أن المطاعم والكافتيريات متوفرة بالمطار وذلـــك بنسبة ٨٦,٢%، منهم نسبة ٥٦,٥% ترى أنها جيدة ، في حين ترى نسبة ٢٩,٧% أنها غير جيـــدة خاصة اذا لم تتوفر بها النوعيات التي يطلبها الحجاج بالجودة المرغوب فيها. وفضلاً عن ذلك فإن نحو عشر العينة (نسبة ١٠,٥%) ترى أن المطاعم والكافتيريات غير متوفرة ولعل السبب عائد إلى التكدس الذي يحدث في مقاعد تلك المطاعم والكافتيريات في فترات الذروة قبل وبعد الحج .

جدول ٥-١٢ : توزيع آراء عينة البحث في توفر المطاعم والكافتيريات بالمطار

الرأي	العدد	%
متوفرة وجيدة	١٣٥	٥٦,٥
متوفرة وغير جيدة	٧١	٢٩,٧
غير متوفرة	٢٥	١٠,٥
غير مبين	٨	٣,٣
المجموع	٢٣٩	١٠٠

هـــ – وسائل الاتصال (الهواتف العامة)

يتضـــح من الجدول ٥-١٣ أن نسبة ٧٨,٧% ترى أن الهواتف العامة متوفرة بالمطار ، منها نســـبة ٦٩,٩% تـــرى أن هذه الهواتف عاملة، ونسبة ٨,٨% تراها غير عاملة، في حين ترى نسبة ١٨,٤% من العينة أن الهواتف العامة غير متوفرة أصلا .

جدول ٥-١٣ : توزيع آراء عينة البحث في مدىتوفر وسائل الاتصال (الهواتف العامة) بالمطار

الرأي	العدد	%
متوفرة وعاملة	١٦٧	٦٩,٩
متوفرة وغير عاملة	٢١	٨,٨
غير متوفرة	٤٤	١٨,٤
غير مبين	٧	٢,٩
المجموع	٢٣٩	١٠٠

و – أماكن الصلاة

يظهـــر مـــن الجدول ٥-١٤ أن أكثر من نصف العينة ترى أن أماكن الصلاة بالمطار متوفرة وذلـــك بنسبة ٥٩,٤%، بينما ترى نسبة ٣٩,٣% من العينة أنها غير متوفرة خاصة في فترة الذروة حيث تزداد الأعداد ولا تكفي المصليات والمسجد بالمطار لتلك الأعداد .

جدول ٥-١٤ : توزيع آراء عينة البحث في مدى توفر أماكن للصلاة بالمطار

الرأي	العدد	%
متوفرة	١٤٢	٥٩,٤
غير متوفرة	٩٤	٣٩,٣
غير مبين	٣	١,٣
المجموع	٢٣٩	١٠٠

ومـــن ثم يتضـــح مـــن خلال الجداول ٥-٩ إلى ٥-١٤ أن غالبية العينة ترى توفر وكفاية المرافق الموجودة بصالة الحجاج في مطار الملك عبد العزيز الدولي مع أن هناك حاجة إلى مزيد من العناية بنظافة دورات المياه كما الاهتمام بزيادة اللوحات الإرشادية وكذلك المطاعم والكافتيريات

٥-٤ الخدمات المقدمة في صالة الحجاج

فـــيما يلي بعض الجداول التي تعبر عن آراء عينة الحجاج في الخدمات المتوفرة في مطار الملك عبد العزبز الدولي بجدة .

أ – النظافة

يتضح من الجدول ٥-١٥أن الغالبية العظمى من العينة (نسبة ٧٠,٧%) ترى توفر النظافة بالمطار بينما ترى نسبة ضئيلة بلغت ٢٩,٣% أن النظافة غير متوفرة بالمطار.

جدول ٥-١٥ : توزيع آراء عينة البحث في مدى توفر النظافة بالمطار

الرأي	العدد	%
متوفرة	١٦٩	٧٠,٧
غير متوفرة	٧٠	٢٩,٣
المجموع	٢٣٩	١٠٠

ب – المساعدة في نقل الأمتعة

يتبين من الجدول ٥-١٦ أن الغالبية العظمى من عينة البحث ترى وجود خدمة المساعدة في نقـــل الأمتعة بالمطار وذلك بنسبة ٨٠,٣% في حين ترى نسبة ضئيلة بلغت ١٨,٤% أن هذه الخدمة غير موجودة، و لم يجب على هذا السؤال نسبة ١,٣% من العينة.

جدول٥-١٦ : توزيع عينة البحث في خدمة المساعدة في نقل الأمتعة

الرأي	العدد	%
موجودة	١٩٢	٨٠,٣
غير موجودة	٤٤	١٨,٤
غير مبين	٣	١,٣
المجموع	٢٣٩	١٠٠

ج – المساعدة في إنهاء الإجراءات

أظهـــرت الدراسة كما هو موضح الجدول ٥-١٧ أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة بقليل ترى وجود خدمة المساعدة في إنهاء إجراءات السفر للحجاج بالمطار، وذلك بنسبة ٧٥,٧% في حين ترى نسبة ٢١,٨% أي حوالي خمس العينة عدم وجود هذه الخدمة .

جدول ٥-١٧ : توزيع عينة البحث في توفر خدمة المساعدة في إنهاء الإجراءات بالمطار

الرأي	العدد	%
موجودة	١٨١	٧٥,٧
غير موجودة	٥٢	٢١,٨
غير مبين	٦	٢,٥
المجموع	٢٣٩	١٠٠

د – تعامل المسئولين مع الحجاج

يُلاحظ أن الغالبية من الحجاج كما يظهر من الجدول ٥-١٨ ترى أن تعامل المسئولين معهم يـــتراوح بـــين حسن وحسن جداً وذلك بنسبة ٨٩,٩% حيث نجد من يرى منهم أن المعاملة حسنة جـــداً بنســـبة ٣٤,٣% والباقي بنسبة ٥٥,٦% يرون أن المعاملة حسنة، في حين ترى نسبة ٨,٤% فقط من العينة أن المعاملة سيئة .

جدول ٥-١٨ : توزيع آراء عينة البحث في تعامل المسئولين مع الحجاج

الرأي	العدد	%
حسن جداً	٨٢	٣٤,٣
حسن	١٣٣	٥٥,٦
سيء	٢٠	٨,٤
غير مبين	٤	١,٧
المجموع	٢٣٩	١٠٠

د – وجود المرشدين في صالة الحجاج بالمطار

يتضح من الجدول ٥-١٩ أن أكثر من نصف الحجاج (نسبة ٦٦,٦%) يرى أن المرشدين موجودون بعدد كاف وإن كانت منهم نسبة ٢١,٨% ترى أن المرشدين لا يجيدون لغة الحجاج، غير أن حوالي ثلث العينة (نسبة ٣١,١%) ترى أن عدد المرشدين غير كاف فضلاً عن أن نسبة ١٤,٢% منهم – وهي نسبة كبيرة – ترى أن هؤلاء المرشدين لا يجيدون لغة الحجاج . وهنا تظهر أهمية انتظام العاملين في صالة الحجاج في دورات أو حصولهم على شهادات من جهات متخصصة تعنى بتدريس لغات الحجاج مع زيادة عددهم للوفاء بمتطلبات الخدمات المنوطين بتقديمها لضيوف الرحمن .

جدول ٥-١٩ : توزيع آراء عينة البحث في مدى توفر المرشدين بصالة الحجاج

الرأي	العدد	%
موجودون بعدد كاف	١٠٧	٤٤,٨
موجودون بعدد غير كاف	٣٨	١٥,٩
موجودون بعدد كاف وغير مجيدين لغة الحاج	٥٢	٢١,٨
موجودون بعدد غير كاف وغير مجيدين لغة الحجاج	٣٤	١٤,٢
غير مبين	٨	٣,٣
المجموع	٢٣٩	١٠٠

هـ – توفر خدمات الأمن

يظهر من الجدول ٥-٢٠ أن الغالبية العظمى من عينة البحث ترى توفر خدمات الأمن في المطار وذلك بنسبة ٩٦,٧% في حين ترى نسبة ضئيلة جداً لم تتجاوز ٢,١% عدم توفر هذه الخدمة، ولم يجب على هذا السؤال نسبة ١,٢% من العينة .

جدول ٥-٢٠ : توزيع آراء عينة البحث في توفر خدمات الأمن بصالة الحجاج

الرأي	العدد	%
متوفرة	٢٣١	٩٦,٧
غير متوفرة	٥	٢,١
غير مبين	٣	١,٢
المجموع	٢٣٩	١٠٠

و – شعور الحجاج أثناء انتظارهم صعود الطائرة

يتـــبين من الجدول ٥-٢١ أن نسبة ٤٤,٨% من العينة أفادت بارتياحها أثناء فترة الانتظار حـــتى موعـــد السفر، منهم نسبة ١٢,٦% أشارت إلى أنهم كانوا مرتاحين جداً ، غير أن أكثر من نصـــف العينة (نسبة ٥٥,٧%) أفادوا بأنهم كانوا غير مرتاحين نتيجة لطول فترة الانتظار السابقة لركوب الطائرة .

جدول ٥-٢١ : توزيع أراء عينة البحث أثناء فترة الانتظار لموعد السفر

الرأي	العدد	%
مرتاح جداً	٣٠	١٢,٦
مرتاح	٧٧	٣٢,٢
غير مرتاح	١٣٢	٥٥,٢
المجموع	٢٣٩	١٠٠

الباب السادس

تحليل استبانة رأي الباحثين في المرافق والخدمات

تطلــبت الدراسة إعداد استبانة يسجل بها الباحثون تقويمهم للمرافق المتوفرة في مبنى الحجاج وتقويمهم لمقدمي الخدمـــات لضيوف الرحمن من منسوبي الجهات المختلفة العاملين في استقبال وترحيل الحجاج.وقد تم تعبئة عدد (١٥) اســتبانة مـــن قـــبل الباحثين في مواقع متعددة وأوقات مختلفة . ومع أن العينة تبدو صغيرة ، إلا إن طبيعة هذه الفئة (الباحـــثين) لا تســـمح في الغالب بزيادة عددهم إلا إذا كانوا عاملين فعلا . وقد جاءت نتائج تحليل بياناتها على النحو التالي :

١ - التواجد في مقر العمل

يتـــبين مـــن الجدول التالي أن موظفي الجهات المختلفة كانوا في العموم على رأس العمل وأن معدل وجودهم تراوح بين الممتاز والجيد . ومن الملاحظ أن موظفي الجوازات حصلوا على ٢٠% وجود بصورة ممتازة و٦٠% بصورة جيدة بينما كان التواجد في مقـــر العمل بالنسبة لوزارة الحج والتفتيش الشخصي والوكلاء متساوياً من حيث درجتي الامتياز وجيد مع أن ذلك لا يعني آراء العمل بصورة أفضل إذ قد يدوام الشخص في مقر عمله دون أن ينجز شيئاً.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	١٢	٤٠,٠	١٠	٣٣,٣	٢	٦,٧	١	٣,٣	١	٣,٣	٤	١٣,٣
الجوازات	١٧	٥٦,٧	٧	٢٣,٣	٤	١٣,٣	–	–	١	٣,٣	١	٣,٣
وزارة الحج	١٥	٥٠,٠	٤	١٣,٣	٤	١٣,٣	٣	.١٠	–	–	٢	٦,٧
التفتيش الشخصي	١٧	٥٦,٧	٤	٣٣,٣	٢	٦,٧	٢	٦,٧	١	٣,٣	٤	١٣,٣
استلام الأمتعة	١٣	٤٣,٣	٨	٢٦,٧	٥	١٦,٧	٢	٦,٧	١	٣,٣	١	٣,٣
الجمارك	١٥	٥٠,٠	٩	٣٠,٠	٢	٦,٧	٢	٦,٧	–	–	٢	٦,٧
مكتب الوكلاء	١١	٣٦,٧	٧	٢٣,٣	٦	٢٠,٠	٢	٦,٧	١	٣,٣	٣	١٠,٠
البعثة	–	–	–	–	١	٣,٣	–	–	–	–	٢٩	٩٦,٧
تحميل الأمتعة	١	٣,٣	٢	١٠,٠	–	–	–	–	–	–	٢٦	٨٦,٧
الصحة	–	–	–	–	–	٣,٣	١	٣,٣	٢	٦,٧	٢٦	٨٦,٧
الأمن	٣	١٠,٠	١	٣,٣	–	–	–	–	–	–	٢٦	٨٦,٧

٢ - روح الفريق

يتبين من الجدول التالي أن العمل بروح الفريق كان سائداً في معظم الأحيان مع أنه نال درجة متوسطة في أغلب الآراء . ويبدو أن المطلوب في العام القادم تحسين هذه الصورة لتكون على أعلى درجة مرضية.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	١١	٣٦,٧	١٠	٣٣,٣	٥	١٦,٧	١	٣,٣	–	–	٣	١٠,٠
الجوازات	١٤	٤٦,٧	١١	٣٦,٧	٤	١٣,٣	–	–	–	–	١	٣,٣
وزارة الحج	١٣	٤٣,٣	٧	٢٣,٣	٨	٢٦,٧	–	–	–	–	١	٣,٣
التفتيش الشخصي	١٤	٤٦,٧	٤	١٣,٣	٧	٢٣,٣	١	٣,٣	–	–	٤	١٣,٣
استلام الأمتعة	١٦	٥٣,٣	٧	٢٣,٣	٣	١٠,٠	٢	٦,٧	١	٣,٣	١	٣,٣
الجمارك	١٣	٤٣,٣	٦	٢٠,٠	٨	٢٦,٧	٢	٦,٧	–	–	١	٣,٣
مكتب الوكلاء	٩	٣٠,٠	٧	٢٣,٣	٦	٢٠,٠	٤	١٣,٣	١	٣,٣	٣	١٠,٠
البعثة	٣	٣,٣	–	–	–	–	–	–	–	–	٢٩	٩٦,٧
تحميل الأمتعة	٣	١٠,٠	١	٣,٣		–	–	–	–	–	–	٨٦,٧
الصحة	١	٣,٣	–	–	–	–	٣	١٠,٠	–	–	٢٦	٨٦,٧
الأمن	٤	١٣,٣	–	–	–	–	–	–	–	–	٢٦	٨٦,٧

٣ – كفاية العدد

الجـدول الـتالي يظهر شعور الباحثين بأن أعداد العاملين كانت كافية بدرجة جيدة وليست ممتازة، أي ربما ساد أحيانا شعور بأنه من الممكن تقديم خدمة أفضل لو كان عدد العاملين أكثر قليلاً مما كان عليه. فمثلاً رأى ٤٠٪ من العينة أن عدد موظفي الجوازات كافياً بدرجة مقبولة، وكذلك بالنسبة لمنطقتي الجمارك.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	٨	٢٦,٧	٦	٢٠,٠	٨	٢٦,٧	٤	١٣,٣	١	٣,٣	٣	١٠,٠
الجوازات	٨	٢٦,٧	٧	٢٣,٣	٩	٣٠,٠	٥	١٦,٧	–	–	١	٣,٣
وزارة الحج	١٤	٤٦,٧	٤	١٣,٣	٦	٢٠,٠	٤	١٣,٣	–	–	٢	٦,٧
التفتيش الشخصي	٥	١٦,٧	١٠	٣٣,٣	٩	٣٠,٠	٢	٦,٧	–	–	٤	١٣,٣
استلام الأمتعة	١٢	٤٠,٠	٩	٣٠,٠	٢	٦,٧	٥	١٦,٧	١	٣,٣	١	٣,٣
الجمارك	٩	٢٠,٠	٧	٢٣,٣	٥	١٦,٧	٧	٢٣,٣	–	–	٢	٦,٧
مكتب الوكلاء	٢	٦,٧	١٤	٤٦,٧	٥	١٦,٧	٤	١٣,٣	٢	٦,٧	٣	١٠,٠
تحميل الأمتعة	٣	١٠,٠	١	٣,٣	–	–	–	–	–	–	٢٦	٨٦,٧
الصحة	–	–	–	–	–	–	–	١	٣	١٠,٠	٢٦	٨٦,٧
الأمن	–	–	–	–	٢	٦,٧	١	٣,٣	١	٣,٣	٢٦	٨٦,٧

٤ – **البشاشة**يبين الجدول التالي أن عنصر البشاشة كان مقبولاً في معظمه، أي أن الباحث يرى أنه بالإمكان تحسين توفر هذا العنصر بدرجة أفضل لما للبشاشة في وجه الضيف من أثر حسن بالغ. وربما كان عذر هؤلاء العاملين هو إرهاق العمل وضغطه وشعورهم بالإعياء والتعب الذي يلهيهم عن الابتسامة والهشاشة والبشاشة لضيف الرحمن.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	١٥	٥٠,٠	٨	٢٦,٧	٣	١٠,٠	١	٣,٣	–	–	٣	١٠,٠
الجوازات	١٧	٥٦,٧	٦	٢٠,٠	١	٣,٣	٥	١٦,٧	–	–	١	٣,٣
وزارة الحج	١١	٢٦,٧	٥	١٦,٧	٥	١٦,٧	٧	٢٣,٣	–	–	٢	٦,٧
التفتيش الشخصي	١١	٣٦,٧	٦	٢٠,٠	٦	٢٠,٠	٢	٦,٧	١	٣,٣	٤	١٣,٣
استلام الأمتعة	١٠	٣٣,٣	١٠	٣٣,٣	٧	٢٣,٣	١	٣,٣	–	–	٢	٦,٧
الجمارك	١٤	٤٦,٧	٦	٢٠,٠	٣	١٠,٠	٥	١٦,٧	–	–	٢	٦,٧
مكتب الوكلاء	٨	٢٦,٧	٨	٢٦,٧	٧	٢٣,٣	٣	١٠,٠	١	٣,٣	٣	١٠,٠
تحميل الأمتعة	١	٣,٣	٢	٦,٧	١	٣,٣	–	–	–	–	–	–
الصحة	١	٣,٣	–	–	–	–	٣	١٠,٠	–	–	٢٦	٨٦,٧
الأمن	–	–	–	–	٢	٦,٧	١	٣,٣	١	٣,٣	٢٦	٨٦,٧

٥ – **المظهر العام** الجدول التالي بين عموماً أن المظهر العام لمقدمي الخدمة في صالات الوصول كانت على مستوى ممتاز أو جيد وقليل أولئك الذين حصلوا على درجة مقبول في هذا السياق .

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	١٩	٦٣,٣	٧	٢٣,٣	١	٣,٣	–	–	–	–	٣	–
الجوازات	٢٥	٨٣,٣	٤	١٣,٣	–	–	–	–	–	–	١	–
وزارة الحج	٢٢	٧٣,٣	٥	١٦,٧	١	٣,٣	–	–	–	–	٢	–
التفتيش الشخصي	١٧	٥٦,٧	٦	٢٠,٠	٣	١٠,٠	–	–	–	–	٤	–
استلام الأمتعة	١٥	٥٠,٠	١١	٣٦,٧	٣	١٠,٠	–	–	–	–	١	–
الجمارك	٢٠	٦٦,٧	٥	١٦,٧	٣	١٠,٠	–	–	–	–	٢	–
مكتب الوكلاء	١٢	٤٠,٠	٦	٢٠,٠	٧	٢٣,٣	٢	٦,٧	–	–	٣	–
تحميل الأمتعة	٢	٦,٧	١	٣,٣	١	٣,٣	–	–	–	–	٢٦	٨٦,٧
الصحة	–	–	٢	٦,٧	٢	٦,٧	–	–	–	–	٢٦	٨٦,٧
الأمن	٣	١٠,٠	١	٣,٣	–	–	–	–	–	–	٢٦	٨٦,٧

٦ - حسن التصرف

الجدول التالي يظهر أن معظم العاملين بصالات الحجاج تميزوا بحسن التصرف وأن موظفي وزارة الحج والوكلاء كانوا أقل الحاصلين على تقارير جيدة في هذا المضمار

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	٩	٣٠,٠	.١٢	٤٠,٠	٤	١٣,٣	٢	٦,٧	–	–	٣	١٠,٠
الجوازات	١٤	٤٦,٧	٩	٣٠,٠	٤	١٣,٣	٢	٦,٧	–	–	١	٣,٣
وزارة الحج	١٥	٥٠,٠	٥	١٦,٧	٥	١٦,٧	٣	١٠,٠	–	–	٢	٦,٧
التفتيش الشخصي	١٧	٥٦,٧	٥	١٦,٧	٢	٦,٧	–	–	١	٣,٣	٥	١٦,٧
استلام الأمتعة	١٤	٤٦,٧	٤	١٣,٣	٦	٢٠,٠	٤	١٣,٣	–	–	٢	٦,٧
الجمارك	١٢	٤٠,٠	٤	١٣,٣	٧	٢٣,٣	٥	١٦,٧	–	–	٢	٦,٧
مكتب الوكلاء	٨	٢٦,٧	٨	٢٦,٧	٦	٢٠,٠	٤	١٣,٣	١	٣,٣	٣	١٠,٠
تحميل الأمتعة	١	٣,٣	٢	٦,٧	١	٣,٣	–	–	–	–	.٢٦	٨٦,٧
الصحة	–	–	٢	٦,٧	–	–	٢	٦,٧	–	–	٢٦	٨٦,٦
الأمن	٣	١٠,٠	–	–	١	٣,٣	–	–	–	–	٢٦	٨٦,٧

٧ - **اللغة** يبين الجدول التالي أن الإلمام بلغات الحجاج المختلفة كان ضعيفاً إلى حد كبير (درجة مقبول)، ومع أن ذلك كان متوقعاً إلا أنه ليس هو المطلوب بل يمكن تدريب العاملين في الحج على أسس الحديث مع الحجاج فيما يخص فترة وصولهم واستقبالهم .

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	٩	٣٠,٠	١	٣,٣	٥	١٦,٧	٦	٢٠,٠	٤	١٣,٣	٥	١٦,٧
الجوازات	١٠	٣٣,٣	١	٣,٣	٢	٦,٧	١١	٣٦,٧	٣	١٠,٠	٣	١٠,٠
وزارة الحج	٩	٣٠,٠	–	–	٦	٢٠,٠	٧	٢٣,٣	٤	١٣,٣	٤	١٣,٣
التفتيش الشخصي	٨	٢٦,٧	–	–	٤	١٣,٣	٦	٢٠,٠	٥	١٦,٧	٧	٢٣,٣
استلام الأمتعة	١١	٣٦,٧	–	–	٦	.٢٠	٦	٢٠,٠	٤	١٣,٣	٣	١٠,٠
الجمارك	١٠	٣٣,٣	١	٣,٣	٤	١٣,٣	٧	٢٣,٣	٥	١٦,٧	٣	١٠,٠
مكتب الوكلاء	٩	٣٠,٠	–	–	٦	٢٠,٠	٦	٢٠,٠	٥	١٦,٧	٤	١٣,٣
تحميل الأمتعة	٢	٦,٧	–	–	–	–	–	–	٢	٦,٧	٢٦	٨٦,٧
الصحة	٢	٦,٧	–	–	–	–	١	٣,٣	١	٣,٣	٢٦	٨٦,٧
الأمن	٢	٦,٧							٢	٦,٧	٢٦	٨٦,٧

٨ - الكفاءة

يبين الجدول التالي أن معظم العاملين في صالات الانتظار كانوا على درجة ممتازة أو جيدة من الكفاءة وأن عدداً منهم كان مقبولاً خاصة موظفي وزارة الحج والتفتيش الشخصي.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	٨	٢٦,٧	١٠	٣٣,٣	٧	٢٣,٣	١	٣,٣	–	–	٤	١٣,٣
الجوازات	٥	٣٦,٧	٩	٣٠,٠	٨	٢٦,٧	١	٣,٣	–	–	١	٣,٣
وزارة الحج	١٢	٤٠,٠	١١	٣٦,٧	٤	١٣,٣	١	٣,٣	–	–	٢	٦,٧
التفتيش الشخصي	٩	٣٠,٠	١٣	٤٣,٣	٢	٦,٧	١	٣,٣	–	–	٥	١٦,٧
استلام الأمتعة	١٢	٤٠,٠	٦	٢٠,٠	٦	٢٠,٠	٤	١٣,٣	–	–	٢	٦,٧
الجمارك	١٠	٣٣,٣	٦	٢٠,٠	٦	٢٠,٠	٦	٢٠,٠	–	–	٢	٦,٧
مكتب الوكلاء	٢	٦,٧	١٢	٤٠,٠	٩	٣٠,٠	٣	١٠,٠	١	٣,٣	٣	١٠,٠
تحميل الأمتعة	٢	٦,٧	١٢	٤٠,٠	٩	٣٠,٠	٣	١٠,٠	١	٣,٣	٣	١٠,٠
الصحة	١	٣,٣	١	٣,٣	١	٣,٣	–	–	١	٣,٣	٢٦	٨٦,٧
الأمن	٢	٦,٧	٢	٦,٧	–	–	–	–	–	–	٢٦	٨٦,٧

٩ - الاتصال

الجـــدول التالي يوضح أن خدمة الاتصال في الخيام كان مستواها بين جيد ومقبول ومن ثم فإن هناك مجالاً رحبا لتحسين وتطوير هذه الخدمة.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الخيام	٥	١٦,٧	١٠	٣٣,٤	٦	٢٠,٠	٤	١٣,٣	١	٣,٣	٤	١٣,٣

١٠ - مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة

أمـــا بالنســـبة لخدمة مساعدة المعاقين فيوضح الجدول التالي أن هذه الخدمة متوفرة بدرجة تراوحت بين ممتازة وجيدة. وهي بلا شك صورة حضارية تعتز بها المملكة وتفخر بتقديمها لضيوف الرحمن والمحتاجين من أهلها .

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	١٢	٤٠,٠	١	٣,٣	–	–	–	–	–	–	١٧	٥٦,٧
الجوازات	١١	٣٦,٧	١	٣,٣	–	–	–	–	–	–	١٨	٦٠,٠
وزارة الحج	١١	٣٦,٧	١	٣,٣	–	–	–	–	–	–	١٨	٦٠,٠
التفتيش الشخصي	١٣	٤٣,٤	١	٣,٣	–	–	–	–	–	–	١٦	٥٣,٣
استلام الأمتعة	١٣	٤٣,٤	–	–	–	–	–	–	١	٣,٣	١٦	٥٣,٣
الجمارك	١٢	٤٠,٠	–	–	٢	٦,٧	–	–	–	–	١٦	٥٣,٣
مكتب الوكلاء	١٠	٣٣,٣	٢	٦,٧	٢	٦,٧	–	–	–	–	١٦	٥٣,٣

١١ - عربات نقل العفش

الجدول التالي يبين أن جودة الخدمة الممثلة في عربات نقل العفش تراوحت بين ممتاز وجيد.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
تسليم الأمتعة	٧	٢٣,٣	١	٣,٣	–	–	–	–	٢	٦,٧	٢٠	٦٦,٧
الجمارك	–	–	–	–	١	٣,٣	–	–	٣	١٠,٠	٢٦	٨٦,٧
مكتب الوكلاء	١٠	٣٣,٣	٦	٢٠,٠	٢	٦,٧	–	–	–	–	١٢	٤٠,٠
تحميل الأمتعة	٣	١٠,٠	–	–	١	٣,٣	–	–	–	–	٢٦	٨٦,٧

١٢ - سيور العفش

يوضح الجدول التالي أن خدمة سيور العفش في منطقتي الجمارك الأولى والثانية تراوحت أيضاً بين ممتاز وجيد .

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
استلام الأمتعة	١٥	٥٠,٠	١٠	٣٣,٣	٣	١٠,٠	–	–	–	–	٢	٦,٧

١٣ - أجهزة الحاسب

يوضح الجدول التالي أن أداء أجهزة الحاسب الآلي تراوح بين ممتاز وجيد.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الجوازات	١٢	٤٠,٠	٩	٣٠,٠	٤	١٣,٣	–	–	–	–	٥	١٦,٧

١٤ - ترتيب العفش

يوضح جدول ٦-١٤ أن خدمة ترتيب العفش تراوحت في جودها بين ممتاز وجيد ومقبول بنسبة قليلة.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
استلام الأمتعة	٦	٢٠,٠	١٤	٤٦,٦	٤	١٣,٣	٢	٦,٧	٢	٦,٧	٢	٦,٧
الجمارك	٣	١٠,٠	٥	١٦,٧	٥	١٦,٧	٢	٦,٧	١	٣,٣	١٤	٤٦,٦
مكتب الوكلاء	٣	١٠,٠	٨	٢٦,٧	٣	١٠,٠	–	–	–	–	١٦	٥٣,٣
تحميل الأمتعة	–	–	–	–	٣	١٠,٠	١	٣,٣	–	–	٢٦	٨٦,٧

١٥ - برادات الماء

وأما برادات المياه فيبدو من الجدول التالي أنها إما ضعيفة الأداء أو أنها غير متوفرة وعموماً فيلاحظ أن هناك حاجة ماسة إلى توفير المياه الباردة للحجاج حول وصولهم وعند انتظارهم في المناطق المختلفة بالصالة.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	١	٣,٣	٥	١٦,٧	١٣	٤٣,٣	٤	١٣,٣	–	–	٧	٢٣,٣
الجوازات	–	–	–	–	١	٣,٣	٣	١٠,٠	٧	٢٣,٣	١٩	٦٣,٤
وزارة الحج	–	–	–	–	٤	١٣,٣	٣	١٠,٠	٧	٢٣,٣	١٦	٥٣,٤
الجمارك	–	–	–	–	٢	٦,٧	٤	١٣,٣	١	٣,٣	٢٣	٧٦,٧

١٦ - استخدام الكراسي

يـبين الجدول التالي أن عدد الكراسي كان كافياً بدرجة معقولة في منطقة الانتظار. وهي فعلاً كذلك إذ لم يكن عدد الحجاج القادمين كبيراً جداً.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	٤	١٣,٣	١٠	٣٣,٤	٨	٢٦,٧	٣	١٠,٠	١	٣,٣	٤	١٣,٣
الجوازات	١	٣,٣	٥	١٦,٧	١٢	٤٠,٠	٧	٢٣,٣	–	–	٥	١٦,٧

١٧ - ترتيب الصفوف

يوضـح الجـدول التالي أن ترتيب الصفوف وتنظيمها تراوح بين ممتاز ومقبول وقليل منها كان سيئاً. ويبدو أن هـناك حاجـة أكثر إلى إعطاء هذا الأمر عناية أكبر خاصة في منطقة الانتظار حتى يتعلم الحاج الانتظام ولزوم دوره في بقية مناطق الصالة وحتى ركوب الحافلة .

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	٧	٢٣,٤	١٠	٣٣,٣	٦	٢٠,٠	٤	١٣,٣	–	–	٣	١٠,٠
الجوازات	٧	٢٣,٣	١٥	٥٠,٠	٤	١٣,٣	٢	٦,٧	–	–	٢	٦,٧
وزارة الحج	٣	١٠	١٠	٣٣,٣	١٠	٣٣,٣	٣	١٠,٠	–	–	٤	١٣,٤
التفتيش الشخصي	٥	١٦,٧	٧	٢٣,٣	٧	٢٣,٣	٣	١٠,٠	١	٣,٣	٧	٢٣,٤
استلام الأمتعة	١	٣,٣	٥	١٦,٧	٨	٢٦,٧	١٠	٣٣,٣	٣	١٠,٠	٣	١٠,٠
الجمارك	٤	١٣,٣	١٠	٣٣,٣	٣	١٠,٠	٦	٢٠,٠	٢	٦,٧	٥	٦,٧
مكتب الوكلاء	–	–	٦	٢٠,٠	٥	١٦,٧	٦	٢٠,٠	٤	١٣,٣	٩	٣٠,٠

١٨ - النظافة

أمـا الـنظافة عموماً في صالات الحجاج (كما هو مبين في الجدول التالي) فكانت جيدة بصورة أكبر أو مقبولة وبعضها كان سيئاً مما يستوجب المتابعة الدائمة للقضاء على ما يشوه نظافة المكان وجماله.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	١٠	٣٣,٣	١١	٣٦,٧	٦	٢٠,٠	–	–	–	–	٣	١٠,٠
الجوازات	١٢	٤٠,٠	١١	٣٦,٧	٦	٢٠,٠	–	–	–	–	١	٣,٣
وزارة الحج	٤	١٣,٣	٩	٣٠,٠	١١	٣٦,٧	٣	١٠,٠	–	–	٣	١٠,٠
التفتيش الشخصي	٩	٣٠,٠	٧	٢٣,٣	٧	٢٣,٤	١	٣,٣	–	–	٦	٢٠,٠
استلام الأمتعة	٦	٢٠,٠	٦	٢٠,٠	١٤	٤٦,٦	٢	٦,٧	–	–	٢	٦,٧
الجمارك	٤	١٣,٤	٧	٢٣,٣	١٤	٤٦,٧	١	٣,٣	١	٣,٣	٣	١٠,٠
مكتب الوكلاء	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	٩	٣٠,٠

١٩ – دورات المياه

وبالنسبة لدورات المياه فإن الوضع يتطلب نظرة خاصة لأنها تبدو غير متوفرة وهي فعلاً كذلك ولا بد من وضع حلول لهذه المشكلة لما تسببه من معاناة كبيرة للحجاج وتزداد الحاجة إلى ذلك خاصة إذا طال انتظارهم لإنهاء الإجراءات اللازمة. صحيح أن هناك دورات مياه في منطقة الانتظار، لكنها في حاجة ماسة إلى الاهتمام بنظافتها

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	١	٣,٣	١٥	٥٠,٠	٧	٢٣,٣	٤	١٣,٣	–	–	٣	١٠,٠
الجوازات	٢	٦,٧	٦	٢٠,٠	٨	٢٦,٦	٦	٢٠,٠	٢	٦,٧	٦	٢٠,٠
وزارة الحج	–	–	١	٣,٣	١	٣,٣	٢	٦,٧	٢	٦,٧	٢٤	٨٠,٠

٢٠ – التكييف

أما التكييف فالجدول التالي في صالة الانتظار، وهو تكييف مركزي فهو إما ممتاز أو جيد بصورة عامة.

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	١٨	٦٠,٠	٩	٣٠,٠	١	٣,٣	–	–	–	–	٢	٦,٧
الجوازات	٢٠	٦٦,٧	٧	٢٣,٣	١	٣,٣	–	–	–	–	٢	٦,٧
وزارة الحج	١٩	٦٣,٤	٦	٢٠,٠	١	٣,٣	–	–	–	–	٤	١٣,٣
التفتيش الشخصي	٢٠	٦٦,٧	٣	١٠,٠	١	٣,٣	–	–	–	–	٦	٢٠,٠
استلام الأمتعة	٢٠	٦٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	–	–	–	–	٣	١٠,٠
الجمارك	١٨	٦٠,٠	٥	١٦,٧	١	٣,٣	–	–	–	–	٦	٢٠,٠

٢١ - المساحة

.وأما المساحات المخصصة للخدمات فتبدو في أغلبها جيدة أو ممتازة وقليل من الباحثين أشار إلى أنها مقبولة أو سيئة .

نوع الخدمة	ممتاز		جيد		مقبول		سيء		سيء جداً		غير محدد	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الانتظار	٥	١٦,٧	١٢	٤٠,٠	٧	٢٣,٣	٢	٦,٧	١	٣,٣	٣	١٠,٠
الجوازات	٣	١٠,٠	٩	٣٠,٠	١٠	٣٣,٤	٤	١٣,٣	–	–	٤	١٣,٣
وزارة الحج	٦	٢٠,٠	٦	٢٠,٠	٩	٣٠,٠	٦	٢٠,٠	–	–	٣	١٠,٠
التفتيش الشخصي	٥	١٦,٧	٥	١٦,٧	٧	٢٣,٣	٧	٢٣,٣	–	–	٦	٢٠,٠
استلام الأمتعة	٢	٦,٧	٨	٢٦,٧	١٠	٣٣,٣	٧	٢٣,٣	–	–	٣	١٠,٠
الجمارك	٦	٢٠,٠	٩	٣٠,٠	٨	٢٦,٧	٣	١٠,٠	١	٣,٣	٣	١٠,٠
مكتب الوكلاء	١	٣,٣	٢	٦,٧	٨	٢٦,٧	١٠	٣٣,٣	١	٣,٣	٨	٢٦,٧

الباب السابع

النتائج والتوصيات

أولاً : النتائج

أ تُعد هذه الدراسة استكمالاً للدراسة السابقة التي أُجريت العام الماضي ١٤٢٠هـ وهي جزء من دراسة شاملة لبناء مقياس لتقويم مرافق وخدمات الحج يقوم بها معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج .

ب - اعتبر فريق البحث نتائج دراسة العام السابق ١٤٢٠هـ قاعدة تقارن بها نتائج العام الحالي ١٤٢١هـ .

ج - قام فريق البحث هذا العام ١٤٢١هـ بمتابعة إجراءات ٦٧ رحلة للحجاج بعد هبوطهم من الطائرة في الصالات الداخلية بمبنى الحجاج ، فضلاً عن متابعة إجراءات ١٣٨ رحلة بالحافلات من مبنى الحجاج إلى مكة المكرمة أو المدينة المنوّرة ، إضافة إلى إجراء مقابلات مع ١٠٠٠ حاج وعدد ٧٥ من العاملين بمبنى الحجاج .

د - أبدى عدد كبير من الحجاج رضاهم التام عن التحسن الملموس والمطرد في الخدمات المقدمة لهم في صالة الحجاج في حج هذا العام عن الأعوام السابقة .

هـ- رصد فريق البحث ثلاث ملاحظات مهمة :

١ - أدى نقل بيانات الحجاج آلياً من الحاسب الآلي بالجوازات إلى حاسب وزارة الحج إلى تحسن ملموس في سرعة خدمة الحجاج في الصالات الداخلية بمبنى الحجاج .

٢ - أحدث تغييران في إجراءات خدمة الحجاج هذا العام لدى مكتب الوكلاء الموحد هما كالتالي :

- إحلال محاسبين سوريين محل المحاسبين المصريين (لأول مرة) دون سابق خبرة لديهم في العمل بمعدل محاسب واحد لكل صالتين من الصالات الإثنتا عشرة .
- استبدل مكتب الوكلاء ختماً يفيد استلام رسوم الخدمات والنقل من الحجاج في يوم ١٤٢١/١١/٢٧هـ بملصق ينقسم إلى قسمين يلصق أحدهما في جواز الحاج والثاني في استمارة بيانات الحاج مع شيك رسوم الخدمات والنقل . وقد أدى هذان التغييران إلى ازدياد المعدل الزمني لخدمة الحجاج في مكتب

الوكلاء الموحد زيادة ملحوظة كما هو مبين في الجدول (١) ، وبالتالي فقدت الانسيابية التي كانت تتسم بها إجراءات استقبال الحجاج مما أدى إلى تكدسهم في القسم المخصص لمكتب الوكلاء الموحد بمبنى الحجاج .

٣ - ازدياد متوسط الزمن بين اكتمال حمولة الحافلة بالحجاج وتحركها إلى مكة المكرمة أو المدينة المنوّرة ، وقد يكون مرجع هذا إلى الإرشاد الديني أو عدم كفاءة أجهزة وموظفي مؤسسات الطوافة والنقابة العامة للسيارات كما هو مبيّن في الجدول (٢) .

و- أظهرت مقارنة متوسط الخدمات في صالة الحجاج في مرحلة ما قبل الحج بين عامي ١٤٢٠ هـ و ١٤٢١هـ النتائج التالية :

جدول ٧-١ متوسط زمن الخدمات بالصالات الداخلية

م	الخدمة	١٤٢٠هـ		١٤٢١هـ	
		دقيقة	ساعة	دقيقة	ساعة
١	متوسط الوقت الإجمالي للرحلات بين وصول الحجاج إلى صالة الانتظار بعد نزولهم من الطائرة حتى خروج آخر حاج من مكتب الوكلاء الموحد .	٥٢	١	٥٥	١
٢	متوسط الوقت المستغرق بين بدء خدمة أول حاج في مكتب الوكلاء الموحد حتى انتهاء خدمة آخر حاج به .	٥	١	١٩	١

جدول رقم ٧-٢ متوسط زمن خدمات ترحيل الحجاج
من مبنى الحجاج إلى مكة المكرّمة أو المدينة المنوّرة

م	الخدمة	١٤٢٠هـ		١٤٢١هـ	
		دقيقة	ساعة	دقيقة	ساعة
١	متوسط الزمن المستغرق بين بداية وقوف الحجاج في صف حتى دخولهم الحافلة .	١٠	-	١٠	-
٢	متوسط الوقت المستغرق بين دخول الحجاج الحافلة حتى اكتمال حمولتها .	١٢	-	٨	-
٣	متوسط الوقت المستغرق بين اكتمال حمولة الحافلة بالحجاج حتى تحركها إلى مكة المكرّمة أو المدينة المنوّرة .	٣٩	-	٥١	-
٤	متوسط الوقت الإجمالي المستغرق بين وقوف الحجاج في صف حتى تحرك الحافلة إلى مكة المكرّمة أو المدينة المنوّرة .	١	١	٩	١

ز- سجلت الدراسة بقاء الحجاج فترة طويلة بمنطقة البلازا (الخيام) في مبنى الحجاج بعد وصولهم إليها من مقر سكنهم حتى موعد إقلاع طائراتهم بلغت أكثر من ١٢ ساعة كما هو مبين في الجدول رقم (٣) ، ويعتقد فريق البحث أن هذا يعود للأسباب التالية :

١ -عدم التزام العديد من شركات الطيران في بلدان الحجاج بمواعيد حجوزات العودة في الرحلات المجدولة .

٢ - رغبة العديد من المطوفين في ترحيل حجاجهم قبل موعد إقلاع طائراتهم بفترات طويلة .

٣ - رغبة الحجاج أنفسهم في الوصول إلى صالة الحجاج قبل موعد سفرهم بزمن طويل للتمكن من العودة إلى بلادهم في أقرب فرصة .

٤ - استبدال بعض شركات الطيران الأجنبية حجاجاً ثم تأكيد حجوزاتهم وجاءوا إلى صالة الحجاج بحجاج آخرين لديهم حجوزات مؤكدة سابقاً لم تأت رحلاتهم في مواعيدها .

٥ - زيـــادة وزن أمـــتعة حجـــاج بعض الجنسيات عن الوزن المحدد وعدم مقدرتهم دفع الرسوم الخاصة بالوزن الزائد .

ج- تكـــررت شكاوى العديد من الحجاج عن فقدان تذاكر النقل التي لم تُستخدم حتى يتمكنوا مـــن اســـترجاع قسمتها نقداً في المطار قبل سفرهم رغم أنّ هذه التذاكر قد أُرفقت بجواز الحاج عند استقباله في مرحلة القدوم .

جدول ٧-٣ متوسط الوقت الإجمالي المستغرق بين مراحل
نقل الحجاج من مكة المكرّمة إلى صالة الحجاج حتى موعد إقلاع طائراتهم

م	الخدمة	١٤٢٠هـ		١٤٢١هـ	
		دقيقة	ساعة	دقيقة	ساعة
١	متوســـط الوقت الإجمالي المستغرق بين ركوب الحجاج الحافلة في مكة المكرّمة وبين تحركها إلى المطار .	٢٠	١	٥١	-
٢	الوقـــت المستغرق بين تحرك الحافلة من مكة المكرّمة إلى المطار وبين وصولها إليه .	٢٧	٢	٥٠	٢
٣	الوقت المستغرق بين وصول الحافلة إلى المطار وبين موعد إقلاع رحلة المغادرة .	١	٨	٣	١٣

ثانيا : التوصيات

١. التوصية باستقبال حجاج دول مجلس التعاون الخليجي في مطار الطائف حيث إن إجراءات استقبالهم أبسط من إجراءات استقبال بقية الحجاج إذ لا توجد لهم إجراءات لدى مؤسسات الطوافة أو مكتب الوكلاء الموحد أو النقابة العامة للسيارات .

٢. تجهيز صالتين أو ثلاث لاستقبال رحلات الحجاج كبيرة العدد خاصة تلك التي تزيد عن أربعمائة حاج حيث تضيق الصالات الحالية بهم لأنها جهزت لاستقبال رحلات أقل عدداً .

٣. تخصيص مساحة في منطقة الانتظار (البلازا) تتماشى مع عدد الحجاج المصرح به من كل جنسية سواء في مرحلة القدوم أو المغادرة .

٤. إلزام شركات الطيران التي تتأخر رحلاتها عن مواعيدها المجدولة بدفع غرامة مالية وتأمين الإقامة والإعاشة والنقل لحجاجها إلى فنادق جدة .

٥. إيجاد جهة يتم تحويل رسوم الخدمات والنقل التي يقوم الحجاج بدفعها في بلادهم قبل حصولهم على تأشيرة الحج إليها كأحد البنوك بالمملكة أو مؤسسة النقد السعودي ويمنح الحاج سند بذلك ، وتقوم جهة أخرى إشرافية كوزارة الحج مثلاً باستلام عدد السندات ثم توزيع هذه الرسوم على مستحقيها من المؤسسات والمكاتب وذلك تخفيفاً من طول الإجراءات التي يمر به الحجاج عند استقبالهم بالمطارات والموانيء والمنافذ البرية .

٦. إصدار كتيب إرشادي يبيّن فيه مراحل إجراءات استقبال الحجاج بصالة الحجاج ومراحل ترحيلهم منها إلى بلادهم ، وأنواع الخدمات المقدمة لهم فيها ومواقع المرافق المتوفرة مبينة على مخطط ملحق بهذا الكتيب (مثل البنوك شركات الصرافة المستوصف الاستعلامات برادات المياه أماكن بيع بطاقات الهاتف الخ) .

٧. ضرورة معالجة الميول في دورات المياه حتى لا تتراكم المياه في أرضياتها مع تثبيت ليّات المياه على جانبيها بدلاً من وجودها في الجدار الخلفي .

٨. ضرورة إصدار بطاقات هاتف ذات فئات عشرة ريالات أو عشرين ريالاً للوفاء بمتطلبات الحجاج ذوي الدخول البسيطة .